

IL METODO DELL'INCHIESTA

Treni per pendolari. Obiettivo dell'indagine è stato verificare l'orario effettivo di arrivo dei treni di cui normalmente si servono i pendolari e di registrare l'entità degli eventuali ritardi.

- Le linee analizzate hanno come punto d'arrivo Milano o Roma. Queste le dieci tratte controllate che fanno riferimento al capoluogo lombardo (tutte Trenitalia tranne quelle indicate): Bergamo – Carnate – Milano Centrale/Garibaldi; Bergamo – Treviglio – Milano Centrale; Brescia – Milano Garibaldi/Centrale; Como Nord – Milano Cadorna (Ferrovie Nord Milano); Como S.G. – Milano Garibaldi/Centrale; Novara – Milano Garibaldi/Centrale; Pavia – Milano Centrale; Piacenza – Milano Garibaldi/Centrale; Varese – Milano Garibaldi; Varese Nord – Milano Cadorna (Ferrovie Nord Milano).

Queste le otto linee monitorate che gravitano su Roma (tutte Trenitalia):

- Avezzano – Tivoli – Roma Tiburtina;
- Fara Sabina – Roma Tiburtina;
- Frosinone – Roma Termini;
- Latina – Roma Termini/Tiburtina;
- Nettuno – Roma Termini;
- Orte – Roma Tiburtina/Termini;
- Tivoli – Roma Tiburtina;
- Velletri – Roma Termini.

- La verifica degli orari d'arrivo è stata svolta nel mese di novembre 2002, tutti i giorni dal lunedì al sabato, per i treni il cui arrivo previsto in stazione era dalle 6 alle 9 di mattina. Sono stati presi in considerazione convogli regionali (R), interregionali (IR) e diretti (D), per un totale di 2.657 treni.

- Abbiamo considerato come massimo limite tollerabile di ritardo 10 minuti, tempo ragionevolmente elevato se consideriamo che i treni utilizzati dai pendolari percorrono tratte brevi.

Treni a lunga percorrenza. In questo caso l'obiettivo è stato quello di verificare l'osservanza degli orari da parte dei treni che percorrono lunghe distanze tra il Nord e il Sud della penisola.

- La rilevazione dei tempi di arrivo è stata effettuata a cavallo tra il 2002 e il 2003, nel periodo delle ferie natalizie. Come tutti gli anni, in queste settimane sono numerosissimi gli italiani che si spostano in treno per far visita a parenti e amici. Proprio per questo, dunque, le ferrovie dovrebbero assicurare un servizio accurato e puntuale. Abbiamo verificato l'orario d'arrivo dei treni che vanno da Nord a Sud durante i giorni precedenti il Natale (dal 21 al 24 dicembre); per quelli diretti da Sud a Nord le verifiche sono state fatte dopo Capodanno (dal 2 al 5 gennaio).

- Per i percorsi da Nord a Sud abbiamo considerato i treni in partenza da Bologna, Milano, Torino, Roma, con destinazione Bari, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma. Per le tratte da Sud a Nord sono stati presi in considerazione i convogli in partenza da Bari, Napoli, Reggio Calabria, Roma, con destinazione Bologna, Milano, Torino, Roma. In tutto, abbiamo verificato l'orario d'arrivo di 605 treni.

La puntualità non viaggia in treno[©]



Sono sistematici i disagi per i pendolari che gravitano su Milano e Roma. E non esistono sistemi di rimborso. Solo la Lombardia li sta mettendo a punto. Piuttosto critica anche la situazione dei ritardi sulle linee ferroviarie a lunga percorrenza.

Milano o Roma, poco cambia: per coloro che tutti i giorni ci arrivano in treno per lavoro o studio il viaggio è spesso un calvario. Nel complesso, quasi un quarto dei convogli utilizzati dai pendolari in arrivo nelle stazioni delle due città ritarda di almeno 10 minuti.

Di ferrovie e disagi ci siamo già occupati circa 3 anni fa (vedi *AC n. 120, ottobre 1999* e *AC n. 121, novembre*

1999), attraverso un'inchiesta che fotografava l'insoddisfazione generale dei pendolari nei confronti del servizio ferroviario e metteva il dito nella piaga dei troppo ripetuti ritardi e dell'assenza totale di rimborsi.

Questa volta ritorniamo a misurare i tempi di alcune tratte, che fanno capo a Milano e a Roma, tipicamente frequentate da pendolari, cioè da viag-

giatori che quotidianamente usano il treno.

Inoltre, nei giorni delle feste natalizie, siamo andati nelle stazioni per verificare lo stato dei ritardi sui tragitti a lunga percorrenza.

Attendere in linea

Le ferrovie assicurano la puntualità dei convogli utilizzati dai pendolari? Per saperlo siamo andati nelle principali stazioni di Milano e Roma e abbiamo controllato gli orari effettivi di arrivo dei principali treni mattutini, quelli che giungono a destinazione all'incirca dalle 6 alle 9. I nostri cronometri sono scattati in due stazioni di Roma (Termini e Tiburtina) e in tre di Milano (Centrale, Garibaldi e Cadorna Ferrovie Nord). Per tutti gli altri particolari vi rimandiamo al riquadro *Il metodo dell'inchiesta*.

I risultati sui ritardi dei treni utilizzati dai pendolari sono riportati nella tabella 1. Come confine critico abbiamo considerato 10 minuti: il raggiungimento di questa soglia di ritardo, per treni a breve percorrenza, è indice di grave inefficienza del servizio.

Anche se la situazione cambia a seconda della linea, il risultato complessivo è scoraggiante: circa un quarto dei 2.657 treni presi in considerazione (per l'esattezza il 22,9%) arriva in ritardo di almeno 10 minuti.

La maglia nera della puntualità appartiene alla tratta Latina – Roma, sulla quale i ritardi di almeno 10 minuti toccano ben il 51% dei 167 convogli considerati.

Disagi molto frequenti anche per i pendolari che la mattina salgono sui treni delle Ferrovie Nord che da Varese arrivano a Milano Cadorna e per gli abituarini della Nettuno – Roma: in entrambi i casi circa il 40% dei treni giunge al traguardo almeno 10 minuti dopo l'orario stabilito.

Per quanto riguarda le Ferrovie Nord Milano, specifichiamo che i risultati negativi sono stati provocati anche da lavori in corso sulle linee durante il periodo in cui abbiamo condotto l'indagine.

Per i pendolari lombardi e laziali, la situazione è nel complesso negativa: dal groviglio dei ritardi si salvano davvero in pochi. Le linee più puntuali risultano essere la Brescia – Milano e la Bergamo – Treviglio – Milano.

Quei giorni critici

Quali tratte presentano ritardi sistematici? Per saperlo abbiamo calcolato i "giorni critici" di ciascuna linea. Per giorni critici intendiamo quelli in cui, durante le ore di punta, almeno 1 treno su 4 (quindi il 25%) registra un ritardo pari o superiore ai 10 minuti.

Come si vede dalla tabella 1, è ancora la tratta Latina – Roma a guidare la classifica del disagio. Su 24 giorni di nostre rilevazioni, solo una giornata si è salvata: nelle altre 23 almeno un convoglio su 4 è arrivato a Roma con 10 o più minuti di ritardo. Il mancato rispetto della puntualità durante le ore mattutine di punta è sistematico anche sulla Nettuno – Roma (20 giorni critici su 24 di rilevazione), sulla Velletri – Roma, la Pavia – Milano e la Varese – Milano Cadorna (Ferrovie Nord).

Situazione simile negli anni

Sempre osservando la tabella 1, è possibile fare un confronto tra i risultati di questa indagine e quelli emersi dalla nostra precedente inchiesta (set-

WWW.ULTIMOTRENO.COM

Questo articolo è la sintesi di tutto quanto raccolto durante la nostra indagine. La mole di informazioni era davvero tanta e le pagine a disposizione limitate. Chi volesse approfondire l'argomento può trovare dati e informazioni più specifiche rispetto alle singole linee e ai treni monitorati sul nostro sito dedicato al servizio ferroviario, www.ultimotreno.com, dove sono presenti anche i risultati delle nostre precedenti inchieste sulla ferrovia, oltre a lettere tipo per chiedere rimborsi e link utili ai viaggiatori.

ttembre 1999), condotta con la medesima metodologia. Per alcune linee non è possibile effettuare il raffronto perché nel settembre 1999 avevamo verificato gli orari d'arrivo di un numero leggermente minore di tratte.

Complessivamente si nota solo un lievissimo miglioramento: il 22,9% di convogli con un ritardo di almeno 10 minuti contro il 25,8% del 1999. A livello di singole linee ci sono stati notevoli

1. I TEMPI DEI TRENI PER PENDOLARI					
Linea	Numero treni controllati	Durata del tragitto a seconda delle fermate (min - max in minuti)	% treni con un ritardo di almeno 10 minuti	Giorni critici su 26 giorni lavorativi	Settembre 1999: % treni con un ritardo di almeno 10 minuti
Pavia-Milano	92	34-46	22,8	17	27
Varese Nord-Milano (1)	213	50-70	40,4	17	9,5
Como Nord-Milano (1)	189	55-95	28,6	14	14,9
Como S.G.-Milano	159	46-64	30,8	13	7,4
Varese-Milano	70	52-68	18,6	12	n.d.
Bergamo-Carnate-Milano	133	54-72	17,3	6	11,5
Piacenza-Milano	139	57-93	13,7	6	33,7
Novara-Milano	206	33-55	16,5	5	8,8
Brescia-Milano	162	62-135	6,8	4	n.d.
Bergamo-Treviglio-Milano	116	53-55	6,9	3	43,7
Latina-Roma	167	40-59	51,5	23	65,4
Nettuno-Roma	93	65-75	39,8	20	30,8
Velletri-Roma	96	51-56	24	17	n.d.
Tivoli-Roma	94	34-56	26,6	15	17,9
Frosinone-Roma	191	62-86	15,2	10	54,8
Orte-Roma	275	43-79	21,5	10	19,8
Avezzano-Roma	70	98-146	15,7	8	n.d.
Fara Sabina-Roma	192	36	10,9	7	n.d.
TOTALE	2.657		22,9	8	25,8

(1): durante i giorni dell'inchiesta lavori in corso sulla linea potevano rallentare la normale circolazione dei convogli; n.d.: dato non disponibile.



ASPETTA E SPERA
La maledizione dei ritardi non fa distinzioni tra linee a breve percorrenza e tratte lunghe. Su queste ultime, nel periodo natalizio, la nostra indagine ha registrato uno scarto di ben 10 punti tra la percentuale dei treni arrivati effettivamente con un ritardo superiore alla mezz'ora (17%) e la percentuale dei treni in ritardo prevista dalla Carta dei Servizi di Trenitalia (7%).

Omissione di rimborso

Un viaggiatore che utilizza il treno solo una volta ogni tanto può incappare in qualche disservizio. Se questi ultimi si ripetono spesso, a farne le spese sono proprio i pendolari, che attraverso l'abbonamento mensile pagano anticipatamente il costo del servizio al di là della sua reale efficienza.

I risultati della nostra indagine evidenziano che i ritardi sono ormai fisiologici. Per questo alle ferrovie ribadiamo la stessa proposta avanzata nel 1999, che ha l'obiettivo di rapportare la qualità del servizio (leggasi anche puntualità) ai costi sostenuti dai pendolari. *Altroconsumo* chiede che siano previsti rimborsi nel caso di ritardi sistematici: se in un mese una determinata linea subisce 5 o più giorni critici (cioè giorni in cui, durante le ore di punta, il 25% dei treni ritarda almeno di 10 minuti), il mese successivo ai pendolari danneggiati va ridotto del 20% il costo dell'abbonamento mensile o settimanale. Per gli abbonamenti annuali, chiediamo che i viaggiatori penalizzati vengano rimborsati del 20% di ciò che hanno speso.

Il Lombardia qualcosa si muove

La campagna di sensibilizzazione su ritardi e rimborsi, promossa da *Altroconsumo* dopo i pessimi risultati dell'inchiesta del 1999, ha contribuito a incrementare l'attenzione nei confronti dei disagi dei pendolari, per lo

hanno quindi tutto il tempo per pre-munirsi e far filare il servizio come si deve, evitando congestionamenti e ritardi. Proprio in questo periodo di traffico abbiamo voluto misurare la puntualità dei convogli che attraversano la Penisola da un capo all'altro. Nei giorni precedenti il Natale abbiamo verificato gli orari d'arrivo dei treni che si spostano da Nord a Sud; nei giorni dopo Capodanno abbiamo controllato quelli in direzione opposta. Per maggiori informazioni vi rimandiamo al riquadro *Il metodo dell'inchiesta*.

C'è poco da festeggiare

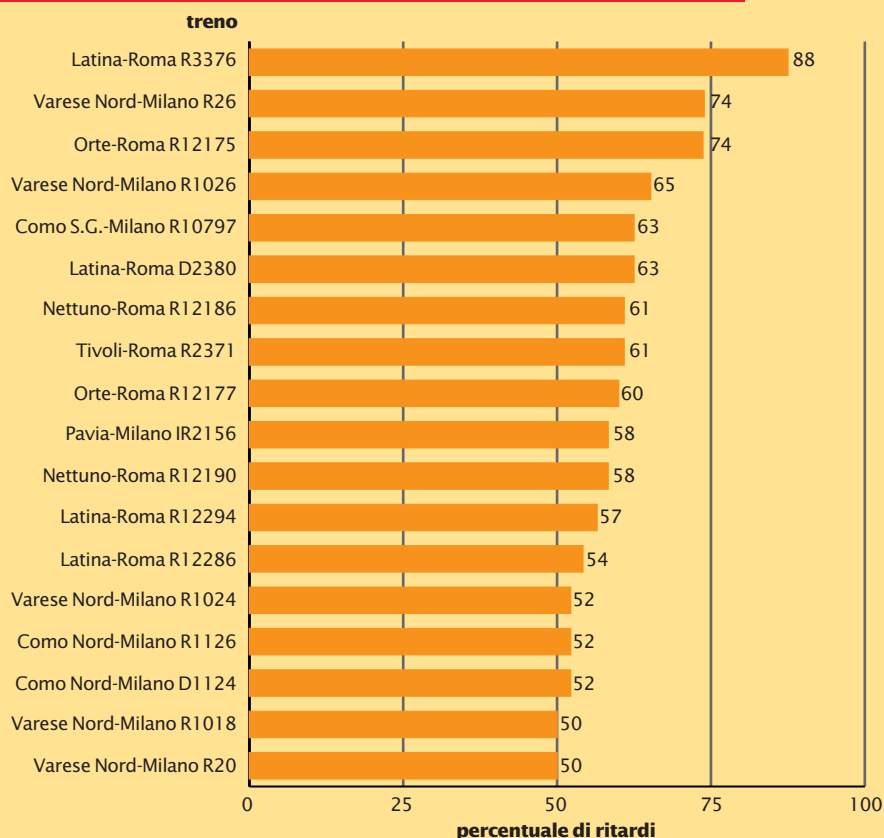
Nel nostro mirino sono finiti in totale 605 treni: 270 che da Nord sono diretti a Sud e 335 che dal Mezzogiorno ri-

passi in avanti (per esempio, sulla Bergamo – Treviglio – Milano), ma anche gravi scivoloni all'indietro (vedi la Como S.G. – Milano). Anche in questo caso, il peggioramento dei risultati delle Ferrovie Nord Milano è in parte dovuto a rallentamenti per lavori in corso durante lo svolgimento dell'inchiesta.

Disagi su lunga tratta

Le feste natalizie sono uno dei periodi dell'anno in cui gli italiani si spostano maggiormente in treno, sobbarcandosi lunghi tragitti per raggiungere parenti e amici. Questi trasferimenti di massa su e giù per l'Italia si ripetono sempre uguali negli anni: le Ferrovie

2. TRENI CON UN RITARDO SUPERIORE O UGUALE A 10 MINUTI IN ALMENO IL 50% DEI CASI



Non ci sono differenze sostanziali tra treni diretti, regionali e interregionali. L'oscar del ritardo viaggia sempre sulla linea Latina – Roma: i pendolari che utilizzano il treno regionale 3376, in partenza alle ore 7.35, si devono sobbarcare almeno 10 minuti di ritardo nell'88% dei casi. Pollice verso anche per altri due convogli regionali: l'R 26 delle Ferrovie Nord da Varese a Milano Cadorna delle ore 8.13 e l'R 12175 Orte – Roma delle ore 6.27.

meno in Lombardia. L'altra regione oggetto dell'inchiesta, il Lazio, continua invece a fare orecchie da mercante: non sono previsti sistemi di rimborso per i viaggiatori penalizzati dai ritardi. Che cosa ha fatto la Regione Lombardia? Nei contratti di servizio firmati l'anno scorso con Trenitalia e Ferrovie Nord Milano ha previsto un sistema di penalità (per ritardi) e premi (per puntualità) in base al quale poter disporre di una certa cifra da utilizzare per il rimborso ai pendolari.

Per i viaggiatori è comunque presto per cantare vittoria. Mentre stiamo scrivendo, non sono ancora note le modalità concrete in base alle quali verranno distribuiti i rimborsi. Questi ultimi, è bene ricordarlo, avrebbero dovuto già essere operativi da settembre 2002. Secondo le informazioni avute, la loro introduzione sarebbe imminente: la Regione punterebbe a fissare al 10% il bonus da riconoscere ai pendolari in caso di ripetuti ritardi.

Questi i criteri teorici stabiliti tra Regione e Ferrovie.

- Le Ferrovie garantiscono una certa percentuale di treni in orario, variabile da linea a linea. Se questo obiettivo non viene raggiunto scattano le penalità a loro carico. In parole povere, cioè, pagano una specie di multa alla Regione. La soglia di puntualità non è mai inferiore al 75%; in pratica, al di là della tratta considerata, le Ferrovie si

impegnano a far arrivare in orario almeno il 75% dei convogli.

- I soldi raccolti dalla Regione per le penalità verrebbero poi redistribuiti ai pendolari danneggiati dai ritardi.

Un sistema da migliorare

Lo ripetiamo: l'iniziativa della Regione Lombardia è positiva. Finalmente viene riconosciuto il principio di attribuire un rimborso ai pendolari che soffrono di un disservizio. In ogni caso, rispetto alle informazioni finora certe, il sistema mostra già più di una lacuna.

- Non ci sono solo penalità per Trenitalia o Ferrovie Nord Milano. Se la percentuale dei treni in orario supera una certa soglia, ai gestori del servizio spetta un premio. Non si capisce il motivo di queste gratificazioni economiche. I convogli *devono* essere in orario: è un elemento essenziale del servizio. Attraverso questo sistema di compensazione viene il dubbio che i premi possano rappresentare un finanziamento indiretto dei futuri rimborsi. Cosa significa? Che i premi intascati dalle Ferrovie per le "linee buone" potrebbero essere girati, sotto forma di penalità, alla Regione per rimborsare i pendolari che viaggiano sulle "linee cattive", senza prendere in considerazione di migliorare il servizio di queste ultime.

- Anche se, mentre stiamo redigendo questo articolo, non è stato ancora de-

ciso come effettivamente distribuire i soldi ai pendolari, è stato stabilito che l'ammontare delle penalità non potrà superare i circa 1.170.000 euro all'anno. Questa è dunque la cifra massima a disposizione della Regione per programmare i rimborsi. Un po' striminzita se si considerano i risultati negativi della nostra inchiesta e l'elevato numero di pendolari lombardi. Il rischio è che i rimborsi potrebbero rivelarsi quantitativamente irrilevanti una volta distribuiti ai singoli viaggiatori.

- Il calcolo delle penalità presenta inoltre aspetti più generali che possono essere migliorati. Per esempio, non sono considerati in ritardo i treni che arrivano in stazione fuori tempo massimo per lavori in corso o per problemi meteorologici (neve, gelo...), avvenimenti prevedibili per cui dovrebbero essere trovate soluzioni in modo da non abbassare la qualità del servizio. Altra perplessità: chi controlla i ritardi? Verrebbe naturale pensare a una società esterna, così che sia garantita l'obiettività delle verifiche. Invece no: sono le stesse Ferrovie a controllare gli orari d'arrivo dei loro treni.

Altroconsumo sta partecipando agli incontri tra Regione Lombardia e Ferrovie. Ci stiamo impegnando affinché siano previsti rimborsi congrui, soglie di puntualità realistiche e controlli obiettivi dei ritardi. Vi terremo aggiornati delle novità.

salgono al Settentrione. Abbiamo considerato sia le stazioni di partenza e di arrivo (per esempio, Milano - Palermo) sia le tratte parziali comprese all'interno di queste linee (quindi, rimanendo sull'esempio della Milano - Palermo: la Bologna - Palermo, la Roma - Palermo e così via).

Secondo l'obiettivo riportato sulla Carta dei Servizi di Trenitalia, almeno il 93% dei convogli a media e lunga percorrenza non dovrebbe sfiorare il ritardo di 30 minuti; questo vuol dire che i treni che giungono in stazione con oltre mezz'ora di ritardo dovrebbero essere il 7%.

Come si vede dalla tabella 3, nel periodo natalizio oltre il 17% dei convogli esaminati se l'è presa comoda ed è arrivato in stazione con oltre mezz'ora di ritardo. In media i treni sono giun-

ti a destinazione 18 minuti dopo l'orario previsto.

Scendere per la Penisola è più difficile che salire: almeno così sembra dai nostri risultati. Infatti i convogli diretti in Meridione accumulano un ritardo medio di 10 minuti superiore a quelli che dal Sud risalgono a Nord.

Maglia nera della puntualità sono le linee che terminano a Palermo: la media dei ritardi è di circa un'ora, molto superiore a quella di tutte le altre tratte. Ma i record negativi della stazione siciliana non finiscono qui. La tratta Torino Porta Nuova - Palermo rappresenta un vero e proprio calvario per i viaggiatori: il ritardo medio si attesta su 1 ora e 39 minuti.

Nei giorni dell'inchiesta, i passeggeri più sfortunati di questa linea, quelli che domenica 22 dicembre hanno preso l'e-

spresso 807 delle 18.05, hanno avuto il tempo di imprecare contro le Ferrovie per ben 4 ore e 47 minuti, tanto è stato il ritardo del treno.

Viaggiatori discriminati

Nel caso i convogli a media e lunga percorrenza non rispettino la puntualità, i rimborsi scattano a seconda del tipo di treno.

- Per gli Eurostar che oltrepassano i 25 minuti di ritardo è previsto un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto. La richiesta (con allegato il biglietto) doveva essere consegnata o spedita alla stazione di arrivo. Dal 15 dicembre scorso, per complicare la vita ai viaggiatori, la domanda per il bonus deve essere invece indirizzata alla sta-

3. I TEMPI DEI TRENI A LUNGA PERCORRENZA

Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Ritardo medio (ore e minuti)	Ritardo massimo (ore e minuti)	Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Ritardo medio (ore e minuti)	Ritardo massimo (ore e minuti)
Bologna	Bari	0.57	2.03	Bari	Bologna	0.05	0.22
Milano Centrale	Bari	0.15	1.22	Napoli Centrale	Bologna	0.32	1.27
Roma Termini	Bari	0.19	1.14	Palermo	Bologna	0.26	1.18
Torino Porta Nuova	Bari	0.13	1.40	Roma Termini	Bologna	0.07	0.49
Ritardi Bari		0.18	2.03	Ritardi Bologna		0.11	1.27
Bologna	Napoli Centrale	0.19	1.12	Bari	Milano Centrale	0.16	1.53
Milano Centrale	Napoli Centrale	0.22	1.48	Napoli Centrale	Milano Centrale	0.20	2.27
Roma Termini	Napoli Centrale	0.13	0.50	Palermo	Milano Centrale	0.16	1.10
Torino Porta Nuova	Napoli Centrale	0.30	0.53	Reggio Calabria	Milano Centrale	0.29	1.57
Ritardi Napoli		0.20	1.48	Roma Termini	Milano Centrale	0.10	1.27
Bologna	Roma Termini	0.07	0.35	Ritardi Milano Centrale		0.17	2.27
Milano Centrale	Roma Termini	0.07	1.04	Bari	Roma Termini	0.09	0.42
Torino Porta Nuova	Roma Termini	0.02	0.06	Napoli Centrale	Roma Termini	0.11	0.35
Ritardi Roma Termini		0.07	1.40	Palermo	Roma Termini	0.15	0.51
Bologna	Palermo	1.09	1.40	Reggio Calabria	Roma Termini	0.10	0.36
Milano Centrale	Palermo	1.23	3.24	Ritardi Roma Termini		0.11	0.51
Roma Termini	Palermo	0.36	1.55	Bari	Torino Porta Nuova	0.19	0.59
Torino Porta Nuova	Palermo	1.39	4.47	Napoli Centrale	Torino Porta Nuova	0.13	0.38
Ritardi Palermo		1.03	4.47	Palermo	Torino Porta Nuova	0.08	0.44
Milano Centrale	Reggio Calabria	0.41	2.54	Reggio Calabria	Torino Porta Nuova	0.11	0.35
Roma Termini	Reggio Calabria	0.01	0.13	Roma Termini	Torino Porta Nuova	0.03	0.11
Ritardi Reggio Calabria		0.22	2.54	Ritardi Torino Porta Nuova		0.11	0.59
SUD: ritardi complessivi (270 treni)		0.23	4.47	NORD: ritardi complessivi (335 treni)		0.13	2.27
Treni in ritardo di oltre 30 minuti: 21,1%				Treni in ritardo di oltre 30 minuti: 14%			

► zione di partenza (o a quella dove si è materialmente acquistato il biglietto).

- Per Intercity ed Eurocity il bonus è del 30% e viene rilasciato se il ritardo è superiore ai 30 minuti. La richiesta viene presa in considerazione dalle Ferrovie solo se il passeggero aveva prenotato il posto. In caso contrario, oltre al danno c'è la beffa: il viaggiatore arriva in ritardo e gli viene pure negato il diritto al rimborso.

- Le stesse regole si applicano agli Intercity notturni e agli Espressi, ma i rimborsi scattano per ritardi superiori ai 60 minuti. Non si capisce per che motivo chi utilizza l'espresso o viaggia di notte dovrebbe potersela prendere con più calma.

- Dell'iniziativa della Lombardia abbiamo parlato. Ma in generale i passeggeri dei convogli Interregionali e Regionali sono considerati i paria della strada ferrata: per loro niente bonus, in nessun caso.

Insomma, il sistema dei rimborsi crea discriminazioni, come se il disagio fos-

RITARDI TOTALI (605 TRENI)

Ritardo medio (ore e minuti)

0.18

Ritardo massimo (ora e minuti)

4.47

Treni in ritardo di oltre 30 minuti

17,2%

se più o meno maggiore a seconda del tipo di treno considerato. Anzi, per alcune tipologie di convogli la puntualità evidentemente non conta neppure, dato che in caso di ritardo i viaggiatori non possono rivalersi in alcun modo sulle Ferrovie.

Il prezzo della qualità

Come mostra chiaramente la nostra inchiesta, i prezzi dei biglietti e degli abbonamenti ferroviari sono sganciati dalla reale qualità del servizio.

Nei precedenti articoli sulle Ferrovie abbiamo più volte sottolineato qual è

il nostro obiettivo: deve essere creato un sistema, con regole ben chiare, per legare i costi sostenuti dai viaggiatori agli standard qualitativi forniti.

E la puntualità è sicuramente uno degli elementi che maggiormente qualifica il servizio ferroviario.

Un aiuto per raddrizzare gli squilibri attuali è rappresentato dai rimborsi, che risarciscono i viaggiatori in caso di disagi subiti e inoltre incentivano le ferrovie a migliorare la qualità del servizio.

È però fondamentale che il sistema dei rimborsi si basi su un principio sacrosanto: dato che tutti i passeggeri pagano il biglietto, è necessario che tutti possano essere equamente tutelati in caso di malfunzionamento del servizio. Traducendo in parole povere, ciò significa che le regole attuali devono essere migliorate ed estese a tutti i viaggiatori (al di là della tipologia di treno utilizzato), a partire proprio da quelli che oggi risultano essere i più svantaggiati, cioè i pendolari. ■