



A cura del Coordinamento delle Associazioni dei consumatori e dei Comitati dei pendolari ferroviari della Lombardia.

ACU - ADICONSUM - ADOC - ASSOUTENTI - FEDERCONSUMATORI - LEGA CONSUMATORI - UTP

IL CONFRONTO CONTINUA

...ma Regione Lombardia e Trenitalia mantengano le promesse per migliorare il servizio ferroviario regionale e interregionale.

La qualità del servizio sul complesso della rete ferroviaria lombarda è largamente insoddisfacente rispetto alle attese e ai diritti delle centinaia di migliaia di pendolari e di utenti che la utilizzano giornalmente.

Rimane dunque inalterata la necessità di fornire risposte e soluzioni efficaci ai problemi del Servizio Ferroviario Lombardo, riaffermando al tempo stesso l'urgenza di attivare un processo di revisione delle norme che tutelano l'utente-cliente per meglio garantire il diritto ad una mobilità efficiente, dignitosa e affidabile.

In primo luogo, occorre attivare un grande programma di investimenti per rinnovare ed aumentare la quantità e l'efficienza del parco del materiale rotabile lombardo.

Occorre, inoltre, uno sforzo comune tra Istituzioni, gestori e utenti, nel rispetto delle rispettive competenze e campi, per riaffermare la centralità del cittadino nel sistema della mobilità mediante interventi radicali di riorganizzazione del sistema.

Il coordinamento ribadisce che gli accordi presi nello scorso inverno tra Regione Lombardia e Trenitalia, come noto, costituiscono infatti solamente una prima e parziale risposta all'emergenza drammaticamente manifestatasi nello scorso inverno e che rischia di riproporsi nel presente, anche per una previsione di aumento della domanda.

Di seguito sono riportati i principali argomenti che riteniamo importante affrontare, al tavolo di lavoro comune costituito da Regione Lombardia, gestori ferroviari e rappresentanti degli utenti.

1. Contratto di Servizio

Contenuti qualificanti:

- innalzare i parametri di riferimento per la definizione degli standard qualitativi a valori quanto più elevati possibile;

- rendere gli indicatori della qualità del servizio più specifici e mirati nell'evidenziare lo stato reale di funzionamento del sistema nelle fasce pendolari, con modulazione differente tra periodi di punta e periodi di morbida, giorni feriali e giorni festivi;

- rivedere le modalità di calcolo degli indici di affidabilità che determinano l'attribuzione e l'entità del bonus, sia per rendere questo strumento più mirato alle esigenze dei pendolari (ad esempio escludendo i giorni festivi, la notte), sia per inserire nuovi parametri di disagio di cui è possibile una misurazione oggettiva, quali l'affollamento e la riduzione delle composizioni;

- introdurre penalità adeguate per far rispettare le norme previste dal contratto, evitando la sommatoria, oggi esistente e doppiamente penalizzante, di un profilo basso degli indicatori in concomitanza di penalità irrisorie.

Contenuti tecnici:

- contrastare radicalmente il fenomeno delle soppressioni e delle riduzioni di composizione;

- predisporre materiale rotabile di riserva, pronto ad intervenire, in punti cruciali della rete, anche al di fuori del nodo di Milano;

- in caso di necessità, obbligo di ricorrere a spostamenti, anche notturni, di materiale rotabile per il reintegro delle composizioni;

- introdurre automatismi per l'adeguamento della composizione dei treni in funzione dell'aumento degli indici di affollamento mediante verifiche periodiche;

- limitare a pochi casi di reale forza maggiore l'esclusione dal calcolo degli indicatori della qualità del servizio di ritardi e soppressioni;

- i bonus devono essere applicabili a tutte le forme di abbonamento, anche quelle integrate, e su tutte le relazioni;

- reintrodurre l'obbligo di assicurare la coincidenza, almeno nelle situazioni in cui queste si configurano come il naturale proseguimento del viaggio;

- definire, insieme ai comitati di linea, delle modalità operative per far fronte alle situazioni di emergenza;

- disponibilità e consultazione on-line dei dati di dettaglio relativi agli Standard di Qualità (Efficienza dei rotabili, Composizione, Affollamento e pulizia dei treni, Affidabilità del servizio, Pulizia delle stazioni, Informazione e Comunicazione).

2. Carta dei Servizi regionale

L'autonomia in tema di trasporti, attribuita alle singole regioni, consente la differenziazione dei regolamenti tariffari e delle procedure di comunicazione tra gli utenti-clienti, i gestori e l'Ente regolatore.

Tra i contenuti della Carta dei Servizi vi sono i parametri indicatori della qualità del servizio e le modalità di calcolo degli indennizzi conseguenti al Contratto di Servizio con la Regione Lombardia.

Si stanno inoltre affacciando sulla scena nuovi operatori, ognuno con la propria Carta dei Servizi, col rischio di introdurre elementi di differenziazione che disorientano gli utenti. Per questi motivi riteniamo che vada definita una **Carta dei Servizi Ferroviari Regionale**, comprensiva di tutti i servizi ferroviari regionali.

20 DICEMBRE 2005

***“Giornata di protesta civile”
sui treni e nelle stazioni della
Lombardia, per il diritto alla mobilità,
in sicurezza e qualità.***

PAGARE DI PIU' PER ANDARE PIU' PIANO

Linea Milano-Bologna-Ancona

Sino al 10 dicembre vi erano 10 (dieci) treni interregionali ben cadenzati ogni due ore, che ora sono stati ridotti a 1 (uno). Per spostarsi da Milano all'Emilia oltre Parma e viceversa senza prendere gli IC bisognerà cambiare a Parma o Piacenza, con tempi di attesa di circa 40 minuti.

I 10 interregionali sono stati sostituiti da 5 nuovi intercity, che ne utilizzano le medesime tracce, con prezzo del biglietto più caro dal 65% all'80% rispetto alla tariffa ordinaria. Sul sito di Trenitalia non compare alcuna possibilità di viaggiare tra la Lombardia e la Romagna o le Marche con treni a tariffa ordinaria.

Viaggiare su molte relazioni ove non fermano IC diventa un'impresa. Ad esempio, tra Lodi e Cattolica, pur prendendo gli IC, si impiegherà di più con un aumento del biglietto dagli attuali 14,31 euro a 26,57 euro.

Linea Milano-Genova-Ventimiglia, Milano-Genova-La Spezia/Sestri Levante

Nel vecchio orario vi erano 10 IR cadenzati tra Milano e Genova, dei quali 6 proseguivano per Ventimiglia e uno per La Spezia. Col nuovo orario, tutti gli IR con partenza da Milano

terminano la corsa a Genova, impiegando 20-30 minuti in più per compiere la tratta. Risultato, "saltano" le coincidenze per proseguire sulla riviera ligure sia verso ovest che verso est, con un allungamento del tempo di percorrenza complessivo di un'ora.

Anche in questo caso la truffa presente sul sito è più che evidente: nonostante i servizi frequenti sulla riviera, non compare mai la possibilità di effettuare il viaggio con treni regionali/interregionali.

Ad esempio, da Milano a Loano coi 6 IR, senza cambiare, si impiegavano circa 3h e 10 minuti con un biglietto del costo di 10,12 euro. Ora, con gli ICplus, occorre cambiare a Genova, prenotare, pagare 18,31 euro e il viaggio dura anche di più.

Qualcuno dovrà pur spiegarci come sia possibile utilizzare la tariffa ordinaria stabilita dal Governo, che rientra nel paniere ISTAT, se non vi è la possibilità di acquistare il biglietto.

Per quanto riguarda i servizi regionali, è solo grazie alla mediazione regionale che è stato possibile mettere una quantità di **pezze** per limitare i disagi dei pendolari.

Ciò a ulteriore dimostrazione del disinteresse di Trenitalia per i servizi di breve e media distanza.



...Perchè questo non sia il futuro per i viaggiatori del trasporto ferroviario.

"Per il diritto alla mobilità, in sicurezza e qualità".

Con il presente testo le associazioni dei consumatori, degli utenti e dei pendolari della Lombardia, dell'Emilia-Romagna, del Piemonte, della Toscana e della Liguria intendono promuovere una vertenza interregionale con Trenitalia e le regioni interessate per ripristinare il diritto a viaggiare, alla mobilità oggi negato e rafforzare il trasporto ferroviario quale pilastro fondamentale del trasporto pubblico.

Premesso che tutti i sottoscrittenti:

- respingono unanimemente e incondizionatamente il nuovo orario ferroviario proposto da Trenitalia che entrerà in vigore il prossimo 11 dicembre 2005;
- si impegnano ad opporsi con decisione ad ogni tentativo di smantellare l'attuale servizio di trasporto ferroviario interregionale a favore del servizio Intercity **(un monopolio per pagare di più)** quale unica offerta di trasporto ferroviario

sulla media e lunga percorrenza;

- condannano fermamente il tentativo di Trenitalia volto ad ottenere il monopolio di fatto del traffico ferroviario a media e lunga percorrenza in spregio alle leggi nazionali e europee in materia di libero mercato, concorrenza e pluralismo della offerta di servizi;
- si impegnano a coordinare e organizzare unitariamente le azioni comuni necessarie a sostenere gli obiettivi di seguito indicati e fatto salvo il diritto di ciascuno dei contraenti a definire sui temi specifici le strategie di contrattazione e di protesta che ritengano più adeguate, sanciscono il seguente:

**PATTO DI VOGHERA
TRA CONSUMATORI, PENDOLARI E UTENTI
LOMBARDI, EMILIANI, PIEMONTESI,
LIGURI, TOSCANI**

Con l'abolizione dei treni interregionali che diventerà esecutiva con l'orario ferroviario e che entrerà in vigore il prossimo 11 dicembre, Trenitalia darà il ben servito alla Tariffa Ordinaria Nazionale n° 1.

Il nuovo sistema degli orari è stato infatti studiato scientificamente per non offrire la possibilità di coincidenze, con tempi di attesa ragionevoli, nelle stazioni ove viene "spezzata" la corsa degli interregionali.

In pratica, ogni regione, in ossequio ad una logica federalista e a una idea della devolution assai discutibile, avrà un proprio servizio ferroviario senza alcuna relazione sistematica con quello delle regioni confinanti, con buona pace degli utenti, abituali e non, che devono spostarsi tra regioni limitrofe. L'abolizione, che riguarda in particolare le relazioni Milano-Bologna-Ancona, Milano-Genova-Ventimiglia e Milano-

Genova-Sestri Levante, Torino - Savona - XXMiglia, Genova - Bologna, obbligherà pendolari e viaggiatori a lunghi e contorti viaggi con faticosi cambi (**treni più lenti per ridurre i ritardi - forse**).

Unico referente per questi spostamenti, di fatto poco più che locali, sarà la Divisione Generale Operativa Passeggeri di Trenitalia (vengono quindi esautorate le Divisioni Regionali per il trasporto locale), che vede così rafforzato il proprio monopolio e ha finalmente trovato il modo di bypassare la tariffa ordinaria nazionale, che rientra nel paniere ISTAT per il calcolo dell'inflazione.

Gli sfortunati utenti che effettueranno servizi interregionali dovranno sborsare tariffe che vanno dal 65% al 75% e più di aumento per viaggiare sostanzialmente alle stesse condizioni odierne, se non peggiori con aumento del tempo complessivo di viaggio a causa del cambio per raggiungere stazioni dove non fermeranno gli intercity. In cambio dell'aumento del biglietto i tempi di percorrenza saranno spesso più lunghi: **insomma, pagare di più per andare più piano** non è il migliore degli slogan nel momento in cui si stanno per aprire le prime tratte ad alta velocità.

Perché succede questo? Perché l'obiettivo strategico di Trenitalia non è, come non è mai stato, il servizio di breve distanza o vicinale, ma la cosiddetta lunga percorrenza. Questo errore di prospettiva storica delle nostrane ferrovie e anche delle regioni che avallano tale politica fa sì che, invece di realizzare un unico sistema integrato e coordinato, come avviene ormai in tutta Europa, i servizi siano rivolti principalmente a determinate categorie di utenza, quelle più disponibili a pagare.

Come se poche centinaia di utenti dei nuovi treni "t-biz" (servizi business) potessero rimettere in piedi le traballanti sorti economiche di Trenitalia, mentre sono trascurate e bistrattate intere fette di mercato che non aspettano altro che servizi decenti per prendere il treno.

Alle Regioni che sino ad ora hanno mantenuto un atteggiamento univoco chiediamo segnali forti e chiari sulla definizione dei nuovi contratti di servizio, che dovrà essere inappuntabile e con il coinvolgimento degli utenti. I contenuti dovranno pertanto mirare ad un significativo e sostanziale miglioramento della puntualità, prevedere l'inasprimento

delle sanzioni tenendo in debito conto gli altri indicatori (affollamento, pulizia, climatizzazione ecc.) e basarsi sulle seguenti priorità:

- Integrazione regionale e interregionale degli orari e delle tariffe, rimodulazione e revisione degli orari e delle fermate nel rispetto delle esigenze dell'utenza evitando le sovrapposizioni fra treni e conflitti tra le esigenze dei pendolari;
- Sicurezza, manutenzione e pulizia nelle stazioni e sulle carrozze secondo standard concordati con l'utenza;
- Miglioramento dei livelli di comunicazione e di informazione ai passeggeri in caso di guasti, rotture, ritardi, possibili trasbordi e coincidenze alternative;
- Ripristino del NUMERO VERDE GRATUITO per tutte le chiamate a tutti i servizi di assistenza telefonici;
- Ripristino degli sportelli informazioni nelle stazioni dei capoluoghi di provincia attivi anche nelle fasce orarie del trasporto pendolari;
- Garanzia di libera consultazione di tutte le informazioni puntuali (ovvero dettagliate per treno/giorno), in formato sia cartaceo che elettronico, utilizzate per la redazione di rendiconti ufficiali relativi a ritardi, composizione dei convogli, pulizia o quanto altro venga utilizzato allo scopo di redigere valutazioni ufficiali inerenti la qualità del servizio erogato (con particolare riferimento alle informazioni da cui consegue il calcolo di penali);
- Revisione del rimborso in caso di disservizio sia quantitativo, aumentando il valore del bonus, che qualitativo, garantendo maggior rapidità nella restituzione (entro il mese successivo la scadenza del titolo di viaggio); occorre inoltre che il rimborso sia davvero tale, e cioè restituzione di parte della somma pagata dal cliente in caso di disservizio, a titolo di risarcimento per i danni subiti a causa di ritardi e soppressioni di convogli, anche quando il passeggero non intenda acquistare un nuovo abbonamento;
- Miglioramento dei sistemi di emissione dei biglietti, in modo che siano più semplici e diffusi, miglioramento delle informazioni con più trasparenza sui servizi offerti, ripristino dell'obbligo di coincidenza;
- Riqualficazione del materiale rotabile acquisendo nuove carrozze idonee al trasporto passeggeri e nuovi locomoto-

ri anche per le sostituzioni in caso di avaria;

- Aumento degli organici del personale viaggiante e di terra affinché tutte le carrozze siano utilizzabili e le stazioni presidiate, mantenute in efficienza e rese idonee ad accogliere decorosamente i viaggiatori con la garanzia di fruibilità di sale di attesa adeguate al flusso di viaggiatori;
- Monitoraggio costante degli impianti luminosi, di climatizzazione e sonori, per garantire un costante livello di comfort ai viaggiatori;
- Discussione preventiva con gli utenti dei progetti di revisione degli orari, sin dalle prime fasi della loro impostazione, con esplicitazione e condivisione degli obiettivi e con obbligo di formale consultazione dell'utenza prima dell'introduzione di variazioni;
- Istituzione e riconoscimento di tavoli di confronto permanenti tra i rappresentanti degli utenti con Trenitalia e le Amministrazioni regionali, le quali si renderanno garanti degli impegni eventualmente presi dalle ferrovie e dell'inserimento delle risoluzioni prese nei Contratti di Servizio, per la verifica delle modalità di erogazione del servizio, degli orari di risoluzione del contenzioso e delle controversie;
- Il coordinamento tra le Amministrazioni regionali per rilanciare la centralità nel sistema della mobilità del servizio ferroviario regionale ed interregionale;
- Il coinvolgimento del Ministero dei Trasporti e della conferenza Stato-Regioni per la risoluzione dei conflitti determinati dal nuovo orario sia tra i governi regionali che tra questi e il gestore ferroviario, nonché per garantire la possibilità di viaggiare utilizzando la tariffa ferroviaria stabilita dal Governo, mantenendo le velocità commerciali del vecchio orario.



DICEMBRE 2005:

MOBILITAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO FERROVIARIO

Ai pendolari, ai viaggiatori, ai cittadini di Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Toscana e Marche.

Il degrado del servizio ferroviario che viviamo ogni giorno trova puntuale riscontro in una strategia aziendale che ignora le vere esigenze di mobilità di persone e merci.

Vi invitiamo ad esprimere il più fermo dissenso alla distruzione del servizio ferroviario attuata mediante la politica dei tagli delle corse e delle fermate, la soppressione dei treni interregionali a favore dei treni di lusso, la riduzione delle risorse e del personale.

Protestiamo tutti per chiedere con forza e decisione il rilancio del trasporto ferroviario nelle nostre regioni, che deve essere concepito principalmente a servizio del territorio, dei lavoratori, dei cittadini.

Esprimete mediante fax ed e-mail ai vertici delle FS, di Trenitalia, delle vostre Regioni ed agli Organi di informazione, la vostra protesta contro i disservizi e il degrado del servizio ferroviario.

I messaggi dovranno contenere:

- il reclamo per i disservizi subiti nel vostro viaggio e per gli altri sintomi di degrado della qualità del servizio ferroviario;
- la vostra adesione al Patto di Voghera (riportato nelle pagine 3-4) con la disapprovazione del nuovo orario ferroviario;
- la richiesta del coordinamento tra le Amministrazioni regionali per rilanciare la centralità nel sistema della mobilità del servizio ferroviario regionale ed interregionale;
- la partecipazione da parte dei rappresentanti degli utenti e dei pendolari alla contrattazione dei Contratti di Servizio e alla stesura delle Carte dei Servizi e della Mobilità.

Esempio: Il sottoscritto pendolare (utente) della linea intende reclamare per il ritardo (soppressione, sporcizia, guasto ecc.) subito dal treno il giorno .../.../2005. Aderisco al Patto di Voghera e disapprovo il nuovo orario in vigore dall'11 dicembre 2005. Chiedo il Coordinamento tra le Amministrazioni regionali per rilanciare la centralità nel sistema della mobilità del servizio ferroviario regionale ed interregionale e la partecipazione da parte dei rappresentanti degli

utenti e dei pendolari alla contrattazione dei Contratti di Servizio e alla stesura delle Carte dei Servizi e della Mobilità.

Le e-mail vanno inviate almeno ai seguenti indirizzi:

segreteria.ad@ferroviedellostato.it

direzione.lombardia@trenitalia.it

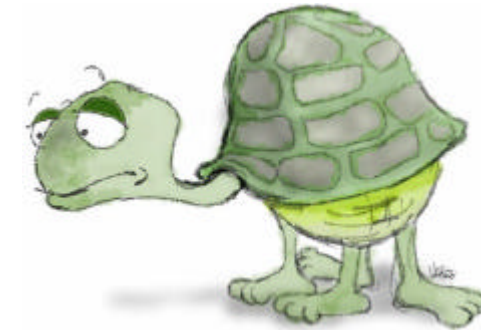
regionali_in_treno@regione.lombardia.it

pendolari_lombardia@yahoo.it

Inoltre: organi di stampa, comitato pendolari della vostra linea, altri a vostra scelta.

**Per ulteriori informazioni rivolgetevi al comitato della vostra linea
Coordinamento delle Associazioni dei Consumatori e dei
Comitati dei Pendolari Ferroviari della Lombardia**

NO!



Un monopolio per pagare di più
Pagare di più per andare più piano
Andare più piano per ridurre i ritardi (forse)

LA MOBILITÀ È UN DIRITTO DI TUTTI: DIFENDIAMO!

Stampato in proprio - I messaggi ricevuti sono da considerarsi pubblicabili su organi di stampa a discrezione del Coordinamento, delle Associazioni o dei Comitati e costituiscono automaticamente consenso all'utilizzo dei dati in essi contenuti ai fini del miglioramento del trasporto ferroviario.