

Treni, disabilità e sicurezza, cosa succede in Trenitalia

A pochi mesi dalla discussione in Parlamento del Rapporto Annuale sulle attività svolte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, parla Battisti, di Trenitalia. Che ci racconta lo stato di applicazione in Trenitalia del regolamento europeo sui Diritti dei viaggiatori in treno e il decreto sulla Disciplina sanzionatoria

"Disabilità e trasporti", qual è lo stato delle ferrovie italiane? Risponde a Clickmobility nell'ambito di #Ugualmentemobili Gianfranco Battisti, Direttore Passeggeri Long Haul di Trenitalia.

Il regolamento europeo sui Diritti dei viaggiatori in treno è stato pubblicato nel 2009 e il decreto sulla Disciplina sanzionatoria nel 2014. Qual è lo stato dell'applicazione in Trenitalia?

Il regolamento è stato applicato dalla sua entrata in vigore, nel dicembre 2009.

Il Regolamento prevede che i diritti dei viaggiatori vadano riconosciuti anche nel caso in cui il viaggio sia costituito da una soluzione di viaggio ovvero da più treni. Nel 2014 T. ha recepito questa indicazione escludendo però le soluzioni di viaggio costituite solamente da più treni del trasporto regionale. Qual è il motivo di questa limitazione?

I viaggi regionali, anche se costituiti da più treni in connessione, sono venduti con un unico tagliando e pertanto rappresentano un unico contratto di trasporto; in quanto biglietto aperto, utilizzabile entro due mesi dall'emissione, non è definita la combinazione acquistata.

L'indennità di ritardo è riconosciuta nei casi previsti dal Regolamento ma è esclusa quando il viaggiatore ha avuto la possibilità di informarsi prima dell'acquisto del biglietto tramite media, in stazione e sul sito. Secondo alcuni lettori di ClickMobility questa esclusione apre il fianco a molte controversie. Qual è il suo parere? Non sarebbe opportuno introdurre un servizio di informazione puntuale sui ritardi previsti al momento dell'acquisto?

Come correttamente citato, il Regolamento Europeo esclude l'indennizzo per ritardo se il ritardo è già noto e conosciuto prima dell'acquisto del biglietto. La ratio mi sembra chiara e logica. I sistemi di vendita sono collegati in tempo reale con la circolazione. Al momento dell'acquisto il cliente sa se il treno è in ritardo. I sistemi disintermediati, ossia le Self Service e il Portale Web, non consentono, invece, l'acquisto dopo l'orario teorico di partenza. E' comunque disponibile, sul sito Trenitalia, ViaggiaTreno, un servizio informativo che fotografa, in tempo reale, la circolazione ferroviaria.

Come fate a garantire l'informazione sugli orari effettivi, le soppressioni, presso la rete di vendita indiretta?

Le Agenzie di viaggio possono accedere ai medesimi canali informativi messi a disposizione della vendita/assistenza diretta di Trenitalia. Per quanto riguarda i regionali, la rete di vendita indiretta non vende biglietti per uno specifico treno ma per un viaggio da compiersi nei 60 giorni successivi all'acquisto.

L'assistenza durante il viaggio nel caso di gravi ritardi o di fermi in linea, con distribuzione di generi di conforto, in quanti casi è stata erogata e su quanti casi critici.

Nel tempo sono state numerose le situazioni in cui abbiamo fornito l'assistenza prevista, situazioni per lo più generate da fattori esterni, come maltempo, frane o occupazione illecita di binari. In ogni circostanza prevista dal Regolamento Europeo Trenitalia è intervenuta, con tempestività ed efficacia, coordinandosi, quando necessario, anche con la Protezione Civile.

In materia di PRM temporanei, ad esempio di donne con neonato, qual è la % dei treni che consente "il cambio del pannolino" o la possibilità di chiamare il personale di bordo per usufruire della prevista assistenza a bordo?

A terra l'assistenza è fornita dalle Sale Blu gestite da RFI e prevede l'accoglienza in stazione, la salita e la discesa assistita, e l'accompagnamento all'uscita quando il cliente arriva a destinazione all'arrivo. A bordo è il personale di Trenitalia a curare l'assistenza (richiesta di pranzo al posto; informazioni dedicate in caso di disabilità visiva o uditiva, assistenza per raggiungere il bagno o altri spazi), ma non sono previste altre assistenze di carattere personale.

Quali sono le politiche di acquisto di nuovo materiale rotabile per il Servizio Universale e il Regionale per venire incontro alle esigenze dei PRM?

I piani di acquisto di nuovo materiale ferroviario per il Servizio Universale a media e lunga percorrenza sono vincolati e coerenti a quanto definito nel Contratto di Servizio con lo Stato. Il precedente Contratto è scaduto e procediamo in regime di prorogatio fino al 31 dicembre 2017. Poi saranno le scelte del committente Stato, attraverso il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti ed il Ministero dell'Economia e Finanza, a indirizzare le politiche di acquisto future, in base quanto stabilito nel nuovo contratto, se ci sarà un nuovo affidamento diretto a Trenitalia, o in base al capitolato di gara, se il committente deciderà di indire una gara pubblica per scegliere il gestore del servizio.

Comunque sia, tutto il materiale ferroviario di nuova costruzione è conforme alle attuali specifiche tecniche europee che dettano, anche in materia di persone a ridotta mobilità, precise e stringenti indicazioni. Nel trasporto regionale, tutti i nuovi treni acquistati dopo il 1999, dai TAF in poi, sono accessibili alle persone a ridotta mobilità. Certamente, per un viaggiatore in carrozzina non basta che il convoglio sia attrezzato, deve essere conforme anche il marciapiede della stazione, di salita e discesa e devono essere eliminate tutte le barriere architettoniche che impediscono una fruizione piena del servizio.

Già nel 2008 Trenitalia ha introdotto la procedura di conciliazione d'accordo con le associazioni dei consumatori. Quante sono le conciliazioni effettivamente negoziate e gli importi medi riconosciuti da Trenitalia ai clienti che hanno richiesto la conciliazione tramite le associazioni?

Diciamo che la procedura di conciliazione sta funzionando, offrendo al cliente un utile percorso di risoluzione dei contenziosi. Le conciliazioni effettivamente negoziate finora sono state circa 1400 per un valore medio di 70 euro.

Alcuni anni fa, dopo l'incidente che aveva visto sedici passeggeri feriti alla stazione di Pavia, mentre scendevano, per l'improvvisa chiusura delle porte dell'Ic 663, il Comitato degli abbonati aveva presentato una richiesta ufficiale alla Regione Liguria: "Le carrozze EsCity devono essere immediatamente tolte dalla

composizione dei treni e sostituite con le IcPlus del passato. Se Trenitalia non darà segnali in questo senso vogliamo che venga indetto un immediato bando per l'affidamento di un servizio pullman Genova-Milano a una compagnia di trasporto su gomma con la discriminante di abbonamenti mensili allo stesso costo di quelli ferroviari (93.10 euro al mese) con capolinea Genova Brignole e Milano Famagosta".

