



Pendolarismo: valutazione civica e informazioni al cittadino





Cittadinanzattiva Lazio onlus
Testi a cura di Francesca Diamanti e Tina Napoli
Redazione a cura di Giuseppe Scaramuzza e Simona Santicchia
Progetto grafico Alessandro Casanova
Stampa La Tipografia





Pendolarismo: valutazione civica e informazione al cittadino

INDICE

Premessa.....	2
Cittadinanzattiva	2
Il progetto.....	5
Il trasporto locale	10
Il trasporto pubblico locale	
Il trasporto ferroviario regionale	
Come tutelarsi	11
Come essere cittadini attivi.....	14
Riferimenti normativi.....	16
Indirizzi utili.....	17

Progetto realizzato con il contributo dell'Assessorato Tutela dei consumatori
e semplificazione amministrativa della Regione Lazio



Regione Lazio

Cittadinanzattiva: un movimento per la politica e la pratica della partecipazione civica.

Cittadinanzattiva è un Movimento di partecipazione civica nato nel 1978 che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. L'anima e la forza di questo Movimento sta nella consapevolezza che *"fare i cittadini è il modo migliore di esserlo"*. "Fare i cittadini" significa essenzialmente assumersi la responsabilità di contribuire ogni giorno al mantenimento e allo sviluppo della democrazia. Il cittadino-consumatore si pone quindi come risorsa fondamentale delle società democratiche oltre il voto, in quanto attraverso le varie forme della partecipazione civica, può contribuire all'affermazione di una nuova politica caratterizzata dalla valorizzazione della sua dimensione civica.

L'obiettivo del nostro Movimento è la tutela dei diritti dei cittadini in quanto tali e il nostro impegno quotidiano si articola in una serie di azioni volte da un lato a favorire il processo di empowerment civico, relativamente alle forme di autotutela praticabili in tutte quelle situazioni in cui i diritti dei cittadini sono disattesi o violati, e dall'altro a promuovere la modifica dei comportamenti, lo sviluppo di nuove politiche e l'applicazione delle leggi già esistenti.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nel dettato costituzionale, in particolare nell'art. 118 u.c., della Costituzione italiana che recita: *"Stato, regioni, città metropolitane, province e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo*

svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà". Con questo articolo la Costituzione vincola le amministrazioni pubbliche a favorire le attività promosse dai cittadini e finalizzate all'interesse generale come la tutela dell'ambiente, la qualità delle cure sanitarie e dei servizi di pubblica utilità, l'informazione ai cittadini.

Per realizzare i suoi fini e la sua missione Cittadinanzattiva promuove in Italia ed in Europa attività quali: tutela diretta dei diritti dei cittadini, progetti e campagne di interesse civico, iniziative di partecipazione diretta, promozione di partnership con soggetti pubblici e privati e di interlocuzione con le istituzioni e i partiti, formazione dei cittadini.

Cittadinanzattiva Lazio: il lavoro sul territorio.

Cittadinanzattiva è presente nel territorio laziale con 27 assemblee territoriali composte da cittadini e cittadine che volontariamente, attraverso processi di partecipazione attiva, operano per il perseguimento degli obiettivi di tutela e promozione dei diritti civici. Ogni assemblea sviluppa le proprie azioni a partire dalle esigenze e le peculiarità della propria realtà, attuando in questo modo un processo di traduzione degli obiettivi generali del Movimento in obiettivi specifici che riflettono necessariamente le



locali a tutela dei consumatori attraverso una presenza costante a vari tavoli d'interlocuzione con diversi Assessorati, Istituzioni e soggetti pubblici e privati responsabili della gestione dei servizi di pubblica utilità. In questa sede citiamo, ad esempio, il confronto con l'Assessorato alla mobilità e Trenitalia per quanto riguarda il trasporto ferroviario, mentre per il trasporto pubblico locale di superficie (TPL) è stato realizzato un programma di monitoraggio civico della qualità percepita dal servizio TPL e taxi.

istanze locali. Il lavoro sul territorio è coordinato attraverso l'organo politico della Segreteria regionale che fa da ponte tra il livello nazionale e quello locale. A livello regionale, Cittadinanzattiva ha una propria sede anche nella città di Roma, dove attraverso le sue reti interne, tra cui quella del Tribunale per i Diritti del Malato e dei Procuratori dei Cittadini, svolge attività diverse finalizzate alla tutela del cittadino-consumatore prevalentemente negli ambiti che riguardano la sanità e i servizi di pubblica utilità. In qualità di associazione di tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva Lazio è membro del Consiglio Regionale Utenti e Consumatori (CRUC) e della Consulta del Garante delle risorse idriche. Così come avviene a livello nazionale, nell'ottica della valorizzazione del punto di vista dei cittadini, Cittadinanzattiva contribuisce allo sviluppo delle politiche



Sul piano della tutela diretta dei diritti dei consumatori presso la sede regionale è attivo il Progetto integrato di Tutela (PiT Roma) che offre ai cittadini un servizio gratuito di raccolta segnalazioni, consulenza e assistenza nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e della sanità. Per quanto riguarda i servizi di pubblica utilità, il PiT Roma offre assistenza e tutela prevalentemente nei settori della telefonia, del trasporto e della pubblica amministrazione.

In questi ultimi anni, il PiT Roma ha visto crescere in maniera significativa le segnalazioni da parte di cittadini-pendolari che quotidianamente utilizzano il trasporto pubblico per i propri spostamenti. In particolare un chiaro segno d'insoddisfazione è venuto dai pendolari del trasporto ferroviario ed è proprio dalla constatazione di tale insoddisfazione che è nata l'esigenza di realizzare il progetto grazie al quale è stato possibile redigere questo opuscolo.

**Bollette pazze,
servizi telefonici non richiesti,
tempi infiniti di risposta ai reclami...**

**Attese estenuanti ai capolinea,
treni in ritardo, stazioni con servizi
scadenti e barriere architettoniche...**

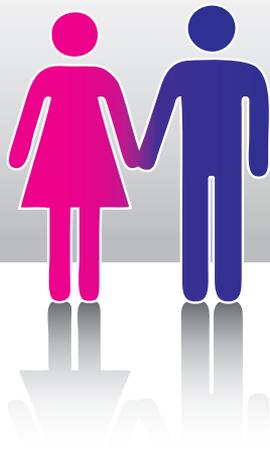
**Io e la pubblica amministrazione
i miei diritti i loro doveri**

**PiT Roma...ti risponde allo
06/6373281**

**martedì, mercoledì e giovedì
dalle 10.00 alle 13.00**

fax 06/6385881

**e-mail:
roma@cittadinanzattiva.it**



Il progetto

Il progetto **“Pendolarismo: valutazione civica e informazione al cittadino”**, che Cittadinanzattiva sta realizzando ha affrontato il tema del trasporto e della mobilità con particolare riferimento al fenomeno del pendolarismo. Il progetto è stato realizzato con il contributo della Regione Lazio.

Il progetto ha previsto la messa a punto di attività di **monitoraggio e valutazione civica della qualità del trasporto ferroviario regionale** attraverso la definizione di una griglia tecnica strutturata in fattori e indicatori. Le tratte oggetto del monitoraggio sono state tre: Roma-Formia, Roma-Nettuno, Roma-Viterbo.



Attraverso questo intervento, Cittadinanzattiva Lazio si è posta i seguenti obiettivi:

- *la promozione della cultura della qualità dei servizi tra i consumatori e le istituzioni;*
- *l'attivazione di un rapporto di interlocuzione e di cooperazione franco e costruttivo tra i cittadini e le aziende erogatrici di servizi nello specifico nell'ambito dei trasporti;*
- *rendere trasparente e verificabile l'azione delle aziende;*

- *contribuire all'analisi per il miglioramento del sistema trasporti nel Lazio.*

La mobilità

Se in passato gli spostamenti erano un lusso, oggi sono una necessità. La facilità di accesso, non solo ai luoghi di studio e di lavoro, ma anche agli uffici pubblici o ai luoghi di svago e di intrattenimento culturale, rappresenta per i residenti nelle grandi città come in quelle piccole e medie, un elemento fondamentale di valutazione della vivibilità di un territorio.

Un servizio di trasporto pubblico locale efficace ed efficiente è necessario, in prima battuta, per garantire l'accesso a luoghi di importanza vitale (posto di lavoro/scuola/servizi essenziali), ma nelle società più avanzate esso rappresenta un indicatore fondamentale della qualità della vita degli agglomerati urbani (perché ad esempio può farsi carico del trasporto





Pendolarismo: valutazione civica e informazione al cittadino

to degli anziani, dei portatori di handicap, ma anche offrire maggiori opportunità di fruizione del tempo libero, ecc.), senza contare l'aiuto che il TPL può dare per risolvere i problemi di congestione e di inquinamento dovuti all'uso intensivo dei mezzi privati.

Non a caso infatti il TPL è stato storicamente largamente sussidiato (attualmente ciò è consentito fino al 65% dei costi) con risorse nazionali trasferite alle Regioni proprio perché non è un semplice servizio. La limitazione della mobilità può comportare infatti danni sociali particolarmente rilevanti misurabili in termini di esclusione sociale, ma anche di carattere

economico, quali la perdita del reddito. Più in generale l'inefficienza del servizio può incidere significativamente sui livelli di qualità della vita percepiti dai cittadini fino a renderli inaccettabili.

Il rispetto del diritto alla mobilità dei cittadini rappresenta dunque una missione pubblica di importanza fondamentale per il governo degli insediamenti umani moderni. Le politiche e le misure volte a garantire la mobilità degli individui costituiscono pertanto gli assi centrali delle agende di governo nazionali e locali, o almeno dovrebbero esserlo.



Il trasporto pubblico locale: evoluzione normativa

Il trasporto pubblico locale (TPL) ha conosciuto negli ultimi anni un processo di profonda revisione normativa rivolta, essenzialmente, all'introduzione di elementi di modernizzazione: superamento degli assetti monopolistici e introduzione di regole di concorrenzialità. Punto cardine di questo processo è rappresentato dal D.lgs. n. 422/97 (cosiddetto Decreto Burlando) emanato in attuazione della Legge delega n. 59/97 (Legge Bassanini). Per comprendere in modo pieno gli elementi di innovazione che questo decreto ha portato nel settore del TPL appare fondamentale fotografare, anche se con semplici e rapidi scatti, la realtà esistente prima del 1997.

Il primo atto di natura normativa che interessa in modo diretto il TPL è emanato ad inizio del secolo precedente (Legge n. 103/1903 modificata nel marzo del 1923 dal R.D. n. 3047). Occorre, tuttavia, aspettare il 1925 per osservare una disciplina puntuale del settore: T.U. n. 2578. L'aspetto principale della suddetta normativa era la previsione dell'ingresso pieno degli enti locali nella gestione del TPL, realizzabile attraverso l'istituzione di un'azienda speciale, la gestione diretta in economia o la concessione a terzi.

Negli anni che seguono si osserva una decisa crescita del TPL, sia in termini di offerta che di domanda, caratterizzato da una gestione sana e da un ruolo sociale sempre più importante:

il TPL assume anche una funzione di collante sociale per effetto della sua capacità di aumentare la libertà di movimento degli individui. Lo sviluppo prosegue anche nel secondo dopoguerra, tuttavia, è solo a partire dagli anni '60 che si osservano i primi segnali di crisi.

Nel tentativo di arginare le ricorrenti crisi finanziarie del settore (spesso affrontate con la reiterazione di provvedimenti normativi di copertura dei disavanzi di esercizio), nel 1977 e, soprattutto, nel 1981 vengono emanate due atti di riforma del sistema (DPR n. 616/1977 e L. n. 151/1981).

La Legge n. 151/81, pur prevedendo, tra l'altro, il passaggio dallo Stato alle Regioni delle funzioni di programmazione, non riuscì a dare al settore del TPL gli strumenti utili per farlo uscire dalla crisi. In particolare, il trasferimento delle competenze per singola modalità di trasporto (mancata integrazione dei diversi sistemi in ambito locale), il mantenimento di due livelli separati per la programmazione ed il finanziamento dei programmi (mancata responsabilizzazione degli enti) e, infine, l'introduzione di un sistema di esercizio in *deficit* hanno determinato, nei fatti, il fallimento della riforma.

In tale contesto alla produzione normativa in Italia si affianca quella comunitaria, rivolta essenzialmente alla definizione delle caratteristiche del TPL e alla disciplina delle procedure di appalto. Tra le principali norme si segnala il

Pendolarismo: valutazione civica e informazione al cittadino

Regolamento 1191/69/CEE, successivamente modificato ed integrato dal Regolamento 1893/91/CEE, il quale indica gli elementi di definizione del settore, la previsione degli obblighi di servizio e, in particolare, l'introduzione del contratto di servizio pubblico.

Come già detto una situazione finanziaria vicina al collasso ed un quadro normativo non più in grado di ordinare il TPL all'interno della realtà economica e sociale del Paese, hanno portato nel 1997 ad una radicale riforma del settore.

In attuazione della Legge delega n. 59/1997 nel novembre 1997 è stato emanato il D.lgs. 422/97, successivamente modificato ed integrato dal D.lgs. 400/99 i cui obiettivi fondamentali riguardano la revisione dell'assetto normativo di disciplina dei rapporti tra Stato e Regioni in tema di competenze nel TPL, nonché la riorganizzazione della gestione dei servizi.

Il D.lgs. 422/97 oltre a prevedere all'art. 1 comma 2 un ampliamento della definizione di TPL, introdotta con la Legge 151/81¹, individua in modo chiaro i servizi pubblici di trasporto di interesse nazionale (art. 3), nonché le competenze esclusive dello Stato nel trasporto pubblico regionale e locale (art. 4). Il trasferimento delle competenze alle Regioni avviene per l'intero "comparto del TPL", superando la logica modale propria della L. 151/81.

La nuova normativa assegna alle Regioni il ruolo di soggetto programmatore, coordinatore, finanziatore e controllore, mentre la gestione dei servizi è assegnata alle aziende di TPL.

Il ruolo di soggetto programmatore della Regione si sostanzia nella definizione del Piano Regionale dei Trasporti, nell'individuazione degli indirizzi per la pianificazione dei trasporti locali (Piani di Bacino), nell'approvazione dei



Programmi Triennali dei Servizi e, infine, della determinazione del livello dei servizi minimi. La previsione di questi ultimi rappresenta un momento fondamentale per comprendere la posizione di finanziatore della Regione: i costi dei servizi minimi sono a carico del bilancio regionale (art. 16).

In tema di organizzazione dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale si osservano diverse innovazioni: la previsione della trasformazione delle aziende speciali e dei consorzi in società per azioni ovvero in cooperative a responsabilità limitata, il ricorso alle

¹ Sono servizi pubblici di trasporto regionale e locale i servizi di trasporto di persone e merci, che non rientrano tra quelli di interesse nazionale tassativamente individuati dall'articolo 3; essi comprendono l'insieme dei sistemi di mobilità terrestri, marittimi, lagunari, lacuali, fluviali e aerei che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale

procedure concorsuali per la scelta dei gestori obbligatorio (art. 18 – introduzione della cosiddetta “concorrenza per il mercato”), fatto salvo un periodo transitorio con scadenza 31 dicembre 2005, la disciplina del rapporto tra Ente regolatore e la società gerente attraverso il contratto di servizio (art. 19).

Il contratto di servizio, per effetto dell'assicurazione della “completa corrispondenza fra oneri per servizi e risorse disponibili”, introduce all'interno del settore del TPL il principio della certezza finanziaria e della copertura di bilancio. Ulteriore disposizione di particolare importanza è la previsione dell'obbligo dell'inserimento della clausola che impone un rapporto tra ricavi di traffico e costi operativi non inferiore a 0,35, pena nullità dello stesso contratto.

In tema di servizi ferroviari di interesse regionale e locale l'applicazione del D.lgs. 422/97 ha determinato il trasferimento dei compiti di programmazione ed amministrazione dallo Stato alle singole Regioni: a queste ultime è affidato in compito di individuare i servizi ferroviari attraverso la definizione di contratti di servizio. Alle disposizioni previste dal D.lgs non rispondono le Regioni a statuto speciale, le quali hanno rifiutato il trasferimento delle competenze.

Il quadro normativo di disciplina del settore del TPL conosce dopo la riforma del 1997 diversi nuovi atti: riforma del Titolo V della Costituzione (L. n. 3/01), art. 35 della L. 448 del 28 dicembre 2001 (Legge Finanziaria 2002) e la L. n. 166/2002:

In particolare l'art. 35 della L. n. 488/2001, che sostituisce l'art. 113 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (TUEL), successivamente modificato dall'art. 14 del DL. n. 269/03, prevede la possibilità di separazione fra proprietà dei beni e gestione del servizio, garantendo ai soggetti gerenti l'accesso alle reti e agli impianti. Nell'attuazione della separazione la proprietà delle reti e delle infrastrutture deve rimanere agli enti pubblici, i quali la possono cedere esclusivamente ad una società di capitali partecipata, in maggioranza, dall'ente stesso.

La stessa normativa, prevedendo la reintroduzione di diverse ipotesi di affidamento diretto dei servizi di TPL (soprattutto in caso di società a capitale interamente pubblico e di società miste in cui il socio privato è scelto con gara), ha determinato una parziale sovrapposizione alle norme settoriali già previste dal D.lgs. n. 422/97, l'invio di una lettera di costituzione in mora da parte della Commissione Europea per violazione della normativa in tema di concorrenza, nonché l'inizio di un periodo di incertezza risolto solo a fine 2004 con l'approvazione della legge delega ambientale (L. 308/04), in cui si stabilisce la non applicazione dell'art. 113 del TU enti locali al settore del TPL.

L'esposizione fatta sinora sulla normativa di disciplina del settore del TPL evidenzia in modo chiaro come nel corso degli ultimi anni gli interventi che si sono succeduti hanno determinato diverse fughe in avanti e rocamboleschi ritorni all'indietro sull'avvio di un vero mercato basato su regole concorrenziali.

Il trasporto ferroviario regionale: l'evoluzione della normativa

L'Italia ha cominciato con ritardo il processo di liberalizzazione del trasporto ferroviario. La Direttiva 91/440, riguardante lo sviluppo del trasporto ferroviario nella Comunità Europea, è stata implementata nella normativa italiana con un ritardo notevole (1998). Le tre direttive del primo pacchetto ferroviario, invece, sono state approvate nei tempi stabiliti dall'Unione Europea nel 2003.

La separazione tra rete (Rete Ferroviaria Italiana) e l'operatore principale (Trenitalia) è avvenuto tramite il Decreto ministeriale 138 del 2000. Questa separazione è stata soggetta a critiche, in quanto il proprietario delle due entità è lo stesso, FS Holding. Il Ministero dell'Economia è l'unico azionista di questa compagnia.

Le autorità regolatorie sono principalmente tre:

- Il Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) che ha il compito di valutare e determinare le tariffe;
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;
- l'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari, che avrebbe il compito di monitorare la concorrenza.

Il gestore dell'infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana deve allocare la capacità, produrre gli orari e mantenere la rete ferroviaria. È presente un secondo gestore, Ferrovie Nord Milano che gestisce una piccola parte della rete ferroviaria. RFI ha una concessione con lo Stato di durata pari a 60 anni e un contratto di servizio rinnovabile ogni 5 anni.

Lo Stato contribuisce a RFI all'incirca 2 miliardi di Euro l'anno per i costi operativi e d'investimento.

L'Italia, dal punto di vista normativo si situa in una situazione migliore a quella media europea. Tuttavia sono presenti diverse barriere all'entrata nel mercato ferroviario. La licenza costa 3000 euro, ma vi sono più significative barriere amministrative, quali la necessaria conoscenza della lingua italiana. I certificati di sicurezza sono concessi dal Cesifer, ma i test sul materiale rotabile sono condotti dalle FS stesse, creando un conflitto d'interesse.

I tempi di ricevimento dell'approvazione del materiale è di circa 9 mesi.

L'Italia ha recepito le direttive europee, ha delle leggi che permettono una concorrenza nel mercato, ma ha ancora delle barriere amministrative troppo elevate.

Come tutelarsi

Per il cittadino-consumatore che si muove in un mercato dinamico, sempre più concorrenziale, lo strumento principale di tutela è sicuramente "possedere" un adeguato livello di conoscenza e di consapevolezza dei propri diritti generali in quanto consumatori e delle possibili forme di tutela. Le forme di tutela sono da un lato tutti quegli strumenti previsti dal quadro normativo che regola i diversi settori e dall'altro tutte quelle iniziative di autotutela che trovano il loro fondamento sia nell' art. 118 della Costituzione italiana, sia nella concezione più ampia del cittadino-consumatore come soggetto attivo.



La validità del titolo di viaggio deriva dal tipo di treno scelto:

- il biglietto senza prenotazione è valido per il tipo di treno indicato sul biglietto per due mesi dall'acquisto. È necessaria la convalida;
- il biglietto a fascia chilometrica non ha scadenza. È necessaria la convalida (tale titolo di viaggio senza posto prenotato vale 6 ore - per tratte fino a 200 km - o 24 ore - per tratte oltre i 200 km-, ad eccezione di alcuni biglietti a tariffa regionale).

Si può viaggiare insieme al proprio cane, gatto o altro piccolo animale domestico con le seguenti modalità:

- su tutti i treni prenotabili, racchiusi nell'apposita custodia da viaggio o con guinzaglio e museruola, è necessario riservare il viaggio facendo richiesta per il trasporto dell'animale, contestualmente all'emissione del biglietto (tale possibilità è a titolo gratuito anche nei treni con prenotazione a pagamento, fatta eccezione per la carrozza cuccette, vettura comfort e vagone letto in cui è possibile il trasporto di un solo cane di media o grossa taglia dietro pagamento di un biglietto a prezzo fisso di 5,00 euro);
- sui treni Regionali, Intercity, Intercity Plus, Eurostar City Italia, Espressi ed Intercity Notte, racchiusi nell'apposita custodia da viaggio o con guinzaglio e museruola (è possibile viaggiare con un solo cane di

Trasporto ferroviario e forme di tutela

Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore deve essere in possesso di biglietto valido per il treno ed il servizio che intende utilizzare. I biglietti e gli abbonamenti a tariffa ordinaria e regionale possono essere acquistati nelle biglietterie delle stazioni, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche e sul sito www.trenitalia.com (ad esclusione degli abbonamenti integrati).





media o grossa taglia, dietro pagamento di un biglietto a tariffa ordinaria di 2a classe scontato del 50% fino ad un importo massimo di 5 euro).

I viaggiatori che durante il viaggio o all'arrivo in stazione risultano senza biglietto o hanno un biglietto non valido devono pagare il prezzo intero più una multa di 50,00 euro.

Se si viaggia con un biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare deve essere pagata una multa di 50,00 euro.

Chi sale in treno con un biglietto non idoneo alla tipologia del treno scelto deve pagare la differenza di prezzo (ove prevista) ed un sovrapprezzo di 8 euro.

E' bene ricordare che non sono previste sanzioni per i viaggiatori che salgono ed av-

vertono subito il controllore che le macchine obliteratrici della stazione erano rotte, così come per i viaggiatori dei treni a media e lunga percorrenza che avvertono il controllore che le biglietterie delle stazioni di partenza erano chiuse, o che le macchinette non funzionavano o erano assenti.

Il viaggiatore che acquistato un biglietto regionale può ottenere il rimborso quando:

- a) non possa partire a causa di un ordine dell'autorità pubblica, ossia:
- il treno ha più di 60 minuti di ritardo in partenza dalla stazione di origine;
 - il treno è stato soppresso;
 - l'autorità pubblica impedisce la prosecuzione del viaggio;
 - non c'è posto disponibile nella classe per cui si è pagato il biglietto.
- b) per fatto proprio non possa utilizzare il biglietto.

Va ricordato che per i biglietti comprati su Internet o con il servizio Ticketless sono previste regole specifiche per il rimborso e non è mai prevista la restituzione di quanto pagato per le prenotazioni.

In ogni caso non si dà luogo al rimborso di biglietti a fascia chilometrica o se la somma da corrispondere è di importo pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore.

Nei casi in cui la mancata effettuazione del viaggio sia dovuta ad un fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica

il rimborso, sotto pena di decadenza, deve essere richiesto entro i due mesi dall'emissione del biglietto, o entro 30 minuti dalla sua eventuale vidimazione presso la biglietteria della stazione in cui si è verificato l'impedimento al viaggio. Il personale del treno deve annotare cause della rinuncia o l'impossibilità a proseguire il viaggio.



Nel caso di rinuncia del viaggiatore il rimborso può essere richiesto, con una deduzione dal prezzo del biglietto del 20% presso qualsiasi biglietteria abilitata o all'agenzia che ha emesso il titolo di viaggio entro il periodo di utilizzazione o entro i limiti di validità (a seconda dei casi), comunque prima della convalida del biglietto stesso, quando tale formalità sia indicata, sotto pena di decadenza.

E' consentito tuttavia il rimborso del biglietto convalidato a condizione che la richiesta del rimborso venga presentata alla biglietteria del-

la stazione di partenza entro 30 minuti dal momento della convalida.

Come chiedere il rimborso quando la biglietteria della località di partenza è impresenziata o chiusa.

Nel caso di titoli di viaggio per treni Regionali il viaggiatore dovrà spedire la richiesta ed il biglietto in originale alla Direzione Regionale Territoriale Ufficio Rimborsi (via di Villa Spada 72, 00139 Roma - tel. 06/88339547, fax 06/88339603). La spedizione postale deve avvenire entro le 24 ore lavorative successive e deve essere effettuata dalla località di partenza o da quella di emissione purché non coincida con quella di arrivo.

Nel caso di totale inutilizzazione del biglietto il viaggiatore, in alternativa al rimborso, può chiedere il rilascio di un buono d'acquisto – detto bonus – di importo pari a quello del biglietto restituito. Il bonus è valido per l'acquisto di altri titoli di viaggio Trenitalia senza diritto al resto, entro 6 mesi dal giorno di emissione (un buono emesso il 12 gennaio deve essere utilizzato entro il 11 luglio).

Non si dà corso all'emissione del bonus quando la somma da corrispondere per il rimborso, al netto delle trattenute previste, è pari o inferiore a 8,00 euro per viaggiatore.

E' bene precisare che il bonus in caso di ulteriori disservizi, non può essere rimborsato interamente ma solo per la parte per la quale si è pagato.



Come essere cittadini attivi: i reclami a Trenitalia, le segnalazioni alle associazioni dei consumatori

Un aspetto centrale che caratterizza la filosofia del nostro Movimento è la pratica della Cittadinanza Attiva, ossia l'attivazione diretta del cittadino-consumatore rispetto al diritto di accedere a servizi di pubblica utilità che abbiano standard di qualità adeguati alle esigenze degli utenti. Uno strumento privilegiato di azione è la valorizzazione della propria esperienza, in questo caso di "pendolari", attraverso forme di comunicazione che consentano di dare visibilità alla qualità percepita da chi quotidianamente usufruisce del trasporto ferroviario regionale. A tal proposito, la Carta dei Servizi di Trenitalia e di RFI è un documento utile da conoscere, poiché contiene una serie di parametri stabiliti dall'azienda relativi ad esempio agli standard di qualità, alla gestione dei reclami e più in generale all'erogazione dei servizi.

I reclami offrono un'occasione preziosa per:

- migliorare il servizio;
- far conoscere a chi di dovere i problemi dovuti a guasti e disservizi;
- contestare i disagi subiti.

Oggetto dei reclami possono essere tutti quei disservizi che di fatto abbassano la qualità del servizio come ad esempio: questioni inerenti la manutenzione dei vagoni, la pulizia delle carrozze, per problemi legati a puntualità e sovraffollamento, al servizio biglietteria, alle macchine obliterate, alla condotta del personale viaggiante, per disservizi connessi alla sicurezza in viaggio ed altro.



Ogni viaggiatore può inoltrare il proprio reclamo a Trenitalia attraverso le seguenti modalità:

- tramite il sito www.trenitalia.com alla voce Area Clienti;
- utilizzando il modulo che si trova in stazione presso tutti i centri di assistenza clienti, nelle biglietterie e negli uffici informazioni (treni nazionali ed internazionali: Trenitalia spa – Assistenza Lazio – via Giolitti 42, Stazione Termini, 00185 Roma; treni regionali: Trenitalia spa – Direzione Lazio – viale Castrense 9, 00182 Roma - tel. 06/70607258, fax 06/7022999).

Secondo quanto riportato nella Carta dei Servizi 2007, Trenitalia si impegna a rispondere in modo preciso e tempestivo, comunque, non oltre 30 giorni dal reclamo inoltrato e ad intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

E' bene precisare che per chiedere notizie su

reclamo o sulla richiesta di bonus o rimborso può essere utilizzato il sito www.trenitalia.com o ogni utente può telefonare alla postazione telefonica a ciò preposta, dalle ore 09.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi (per il Lazio, Umbria, Sardegna 06/4740920) o al Call Center Trenitalia (892021, attivo tutti i giorni della settimana, 24h su 24h).

Lasciare l'automobile privata e scegliere il treno anche per i percorsi cittadini è possibile ed auspicabile ma ci rendiamo perfettamente conto che finché il servizio non garantirà concretamente standard di qualità adeguati questa "scelta verso una mobilità sostenibile" resterà solo una possibilità remota.



Dato che il nostro motto è **"fare i cittadini è il modo migliore di esserlo"** allora la proposta è di dare voce al disagio vissuto quotidianamente da chi il treno lo utilizza già attraverso il **sistema delle segnalazioni al nostro PiT Servizi Roma.**

E' infatti a partire dalle segnalazioni che in questi anni abbiamo raccolto, che la nostra attività di associazione di consumatori ha potuto sviluppare delle azioni oltre la tutela in senso stretto che si connotano come contributi alle politiche di miglioramento della qualità del servizio stesso. L'obiettivo è far in modo che il punto di vista degli utenti-consumatori venga riconosciuto come aspetto imprescindibile per la valutazione della qualità dei servizi pubblici.

Il diritto dei cittadini ad un servizio di trasporto ferroviario di qualità è uno dei temi cruciali che il nostro Movimento sta affrontando e sviluppando in un'ottica sia di tutela dei diritti dei consumatori sia rispetto alla battaglia più ampia per una mobilità sostenibile che sappia coniugare e armonizzare l'esigenza di spostamento dei cittadini e la tutela dell'ambiente. I treni regionali Laziali rappresentano una risorsa preziosa non solo per i pendolari che dalle Province si spostano verso Roma ma anche per i romani stessi che possono utilizzarli per gli spostamenti intracittadini, non a caso questi treni sono detti "metropolitani".



Riferimenti normativi del trasporto pubblico ferroviario

Il trasporto delle persone in ferrovia in servizio nazionale è disciplinato nelle "Condizioni e Tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato", approvate con R.D.L. 11 ottobre 1934, n. 1948, convertito in Legge. 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni e nel D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753, recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle Ferrovie e di altri servizi di trasporto".

Il trasporto dei viaggiatori in servizio internazionale è disciplinato dalla "Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia" (COTIF) del 1999.

Il testo di tali riferimenti normativi e delle altre principali disposizioni che regolano il servizio interno ed internazionale è consultabile presso le biglietterie delle stazioni e nelle agenzie abilitate a tale servizio, some sul sito www.trenitalia.com alla voce Condizioni di trasporto



Indirizzi utili

Assessorato alla Mobilità Regione Lazio

<http://www.regione.lazio.it>

Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma

<http://www.agenzia.roma.it>

Cittadinanzattiva

<http://www.cittadinanzattiva.it>

Commissione Garanzia dell'attuazione della Legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali

<http://www.commissionegaranziasciopero.it>

Consiglio Nazionale Consumatori Utenti

<http://www.cncu.it>

Controlla se il tuo treno viaggia in orario

<http://mobile.viaggiatreno.it/viaggiatreno/mobile>

Difensore Civico regionale

<http://www.regione.lazio.it>

Presidenza Giunta Regionale – Segretariato Generale

<http://www.regione.lazio.it>

Trenitalia

<http://www.trenitalia.it>



VUOI ADERIRE A CITTADINANZATTIVA?

Compila la scheda e inviala a

CITTADINANZATTIVA
PIT - Progetto Integrato di Tutela ROMA
Tel. 06/6373281 Fax 06/6385881

***I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori**

Io sottoscritto/o.....
(Nome e cognome)*:

Nata/o a*..... Il*.....

Residente a*.....

Via*..... cap*.....

Città* - Provincia*..... cap*.....

Tel.*..... Fax.....

E mail.....

Documento di identità*.....

Rilasciato il*..... Da*.....

Poiché ho aderito a Cittadinanzattiva desidero: (clicca sulla/e opzione/i che preferisci)

essere informato sulle attività del Movimento attraverso la newsletter settimanale Cittadinanzattiva Informa





sostenere il Movimento attraverso una donazione per la realizzazione delle sue attività con la seguente modalità: versamento su c/c postale n. 72413008 intestato a:
Cittadinanzattiva Lazio Onlus Via Domenico Silveri 10, 00165 Roma

partecipare alle attività dell'Assemblea territoriale della Cittadinanza attiva più vicina al luogo in cui vivo.**

** Se scegli questa opzione verrai contattato dall'ufficio adesioni della sede regionale che ti fornirà il recapito e alla quale verserai, se prevista, la quota di adesione

La presente adesione ha la durata di un anno.

Esprimo il mio consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli sensibili che possano esserne oggetto, per le finalità di cui all'informativa sulla privacy - ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 - e per la relativa comunicazione o diffusione ai soggetti ivi menzionati.

Data..... Fima.....

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196.

Informazioni rese al momento della raccolta:

- A) I dati personali sono raccolti e memorizzati per il trattamento informatico connesso alle attività dell'associazione (consultazione, utilizzo necessario a soddisfare la richiesta degli interessati, elaborazione puntuale e statistica);
- B) La comunicazione dei dati è facoltativa
- C) Tuttavia, essendo necessario accertare che il consenso al trattamento dei dati sia prestato dal diretto interessato, l'eventuale rifiuto di fornire i dati personali potrebbe ostacolare l'espletamento del servizio.
- D) I dati personali potranno essere comunicati agli operatori e ai consulenti del servizio PiT integrato ed eventualmente ai soggetti dell'assemblea territoriale che, a vario livello, possono essere coinvolti.
- E) L'interessato ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali che lo riguardano ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03.
- F) Titolare del trattamento dei dati personali è Cittadinanzattiva, Via D. Silveri 10, 00165 Roma. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il Segretario regionale di Cittadinanzattiva. Gli incaricati sono gli operatori del servizio PiT integrato, i soggetti responsabili dell'assemblea territoriale che, a vario livello possono essere coinvolti nella trattazione dell'adesione, al fine di fornire al cittadino la partecipazione al Movimento.



SEGNALA UN DISSERVIZIO A CITTADINANZATTIVA

PIT – Progetto Integrato di Tutela ROMA

Tel. 06/6373281 Fax 06/6385881



Indica il tipo di treno dove si è verificato il disservizio

.....

.....

Indica la tratta percorsa dal treno

.....

Tipologia di viaggiatore Pendolare Viaggiatore occasionale Altro

Quale disservizio hai riscontrato? (sono possibili più risposte)

- Ritardo del treno fino a 10 minuti
 - Ritardo del treno tra 10 e 30 minuti
 - Ritardo superiore ai 30 minuti
 - Ritardo superiore ad un'ora
 - Treno soppresso
 - Porte bloccate
 - Presenza di barriere architettoniche
 - Sporczia nei vagoni
 - Bagni sporchi
 - Bagni inaccessibili
 - Mal funzionamento dell'impianto di condizionamento
 - Mancanza di informazioni al passeggero
 - Altro, specificare.....
-



