



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

---

## **RAPPORTO ANNUALE 2006**

---

***Ombudsstelle öffentlicher Verkehr***  
***Service de médiation des transports publics***  
***Ombudsman dei trasporti pubblici***

---

***Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2006***

Dählhölzliweg 12  
CH-3000 Berna 6  
[www.voev.ch](http://www.voev.ch) / [www.utp.ch](http://www.utp.ch)

[info@voev.ch](mailto:info@voev.ch) / [info@utp.ch](mailto:info@utp.ch)  
Tel + 41 31 359 23 23  
Fax + 41 31 359 23 10

## Indice

<b>1.</b>	<b>Attività dell'ombudsman nell'anno 2006</b>	<b>3</b>
1.1	Considerazioni generali	3
1.2	Riepilogo	4
1.3	Statistiche per regione	4
1.4	Principi dell'attività e dell'intervento	4
<b>2.</b>	<b>Succursale della Svizzera romanda e della Svizzera italiana</b>	<b>6</b>
2.1	Svizzera romanda	6
2.2	Svizzera italiana	10
<b>3.</b>	<b>Area dei reclami</b>	<b>11</b>
3.1	Mancanza di un titolo di trasporto valido (incl. l'uso improprio dell'abbonamento)	11
3.2	Infrastrutture	13
3.3	Perdita di coincidenze/puntualità	15
3.4	Titoli di trasporto	15
3.5	Personale di controllo	15
3.6	Problemi di informazioni	16
<b>4.</b>	<b>Considerazioni finali</b>	<b>17</b>
	Allegato alla statistica annuale	18

Ombudsman dei trasporti pubblici

**Ombudswoman** Cornelia Füeg-Hitz  
Avvocato e notaio, ex Consigliera di Stato, ex Consigliera nazionale  
Wisén SO

**Segreteria** Martin Disteli Str., Casella postale 768, 4600 Olten  
tel. 062 296 94 25, fax 062 296 94 26  
c.fueeg@ombudsstelle.ch  
oppure info@gläettli-stäeuble.ch

**Ufficio della Svizzera romanda** Rose-Marie Ducrot  
ex Consigliera nazionale  
Rte de Fruence, 1618 Chätel-Saint-Denis  
tel. 021 948 71 43, fax 021 948 06 61  
rm.ducrot@ombudsstelle.ch

**Ufficio della Svizzera italiana** Renzo Respini  
Avvocato, ex Consigliere di Stato, ex Consigliere agli Stati  
Via Ferruccio Pelli 7, Casella postale 3336, 6900 Lugano  
tel. 091 921 22 21, fax 091 921 13 13  
r.respini@ombudsstelle.ch oppure ius@rrbp.ch

Berna, aprile 2007

# **1. Attività dell'ombudsman nell'anno 2006**

## **1.1 Considerazioni generali**

L'ombudsman dei trasporti pubblici è attivo dal 1° maggio 2001. Questo organo di mediazione indipendente e neutrale è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici (UTP). Qualsiasi passeggero può farvi ricorso gratuitamente in caso di controversie con una delle imprese di trasporto associate all'Unione dei trasporti pubblici (UTP).

L'ombudsman e le relative succursali hanno il compito di comunicare, chiarire e cercare di raggiungere un accordo amichevole che garantisca l'equità in ogni singolo caso. Le istanze devono essere presentate per iscritto via lettera, e-mail o fax.

Poiché, oltre alla sede principale di Olten, vi sono due succursali anche nella Svizzera occidentale e in Ticino, i passeggeri hanno la possibilità di rivolgersi all'ombudsman nella propria madrelingua. A causa della struttura della popolazione nell'area di Zurigo un numero sempre maggiore di ricorrenti di lingua inglese si rivolge all'ombudsman. Per garantire un'applicazione uniforme dei principi, periodicamente hanno luogo delle riunioni dei tre rappresentanti dell'ombudsman.

Il passeggero può presentare reclamo all'ombudsman soltanto se, precedentemente, ha cercato senza esito di giungere ad un accordo con l'impresa di trasporto pubblico. L'ombudsman non sostituisce il servizio clienti delle imprese di trasporto. Tuttavia succede sempre più spesso che i passeggeri sottopongano i propri problemi direttamente all'ombudsman, nell'errata convinzione che questo svolga la funzione di assistenza telefonica per conto del trasporto pubblico. I reclami che giungono direttamente all'ombudsman vengono inoltrati all'azienda di trasporto interessata per essere esaminati.

Con la diffusione della posta elettronica, arrivano all'ombudsman anche dei ricorsi spontanei, non meditati e parzialmente approssimativi che talvolta non riportano nemmeno l'indirizzo del mittente. Questo malcostume può forse dipendere dal carattere di gratuità dell'ombudsman. Tuttavia proprio la gratuità e la mancanza di burocratismo nelle procedure sono caratteristiche importanti di questo servizio.

Non rientrano nelle competenze dell'ombudsman le richieste relative agli orari. Per questi casi è stata istituita una procedura ufficiale e regolata a livello federale. Le richieste relative all'orario, così come quelle sul servizio presso le fermate, vengono inoltrate direttamente agli uffici cantonali competenti.

Anche i reclami relativi alle aziende di trasporto del Cantone di Zurigo e delle città di Zurigo e Winterthur, membri dell'UTP, non sono di mia competenza, dal momento che il Cantone di Zurigo, così come le città di Zurigo e di Winterthur, hanno istituito un proprio ombudsman. Questi reclami vengono inoltrati direttamente agli ombudsman competenti, dopo aver avvertito i passeggeri.

## 1.2 Riepilogo

Nel 2006 sono pervenute 201 istanze. Di queste, 35 non rientravano nella sfera di competenza degli ombudsman.

Non vi sono pendenze, se non in 6 casi.

La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive	201	(anno precedente 229)
Competenza	166	(anno precedente 199)
Disbrigo diretto	55	(anno precedente 53)
Intervento	111	(anno precedente 111)

Nell'anno in esame è stato necessario fornire una raccomandazione su 17 casi inviati all'attenzione dell'azienda dei trasporti.

Nella sfera di competenza degli ombudsman:

Responsabile:	166
Non responsabile:	35

## 1.3 Statistiche per regione

Suddividendo per regione le istanze che rientrano nella sfera di competenza degli ombudsman si ottiene il seguente quadro:

Istanze pervenute:

Svizzera tedesca	148
Svizzera occidentale	49
Ticino	4

Da una suddivisione delle istanze in base all'origine risulta che sono ricorsi ai servizi degli ombudsman 128 uomini, 72 donne e 1 ente.

## 1.4 Principi dell'attività e dell'intervento

Un elemento importante dell'attività dell'ombudsman è la mancanza di burocrazia, anche se vi sono alcune disposizioni che vanno rispettate, come la formulazione per iscritto delle istanze. Poiché l'ombudsman deve informare l'azienda di trasporto pubblico interessata dell'arrivo di un reclamo e deve dare all'azienda stessa la possibilità di prendere posizione in merito, i tempi di evasione della pratica dipendono anche dalla disponibilità dell'azienda a cooperare. In generale le aziende interessate collaborano con l'ombudsman senza riserve e con grande apertura.

Per consentire un servizio globale, fin dall'inizio sono stati creati delle succursali nella Svizzera occidentale e in Ticino. Questo modello ha il vantaggio che il passeggero può rivolgersi all'ombudsman nella propria lingua, indipendentemente dalla regione in cui si è verificato l'accaduto. La stretta collaborazione tra i vari ombudsman consente quindi un'assistenza ottimale dei clienti.

Gli ombudsman hanno potuto liquidare direttamente metà delle istanze di loro competenza, fornendo informazioni via telefono o in forma scritta. In molti casi in cui sono dovuti intervenire gli ombudsman, in seguito alla verifica dei fatti, la situazione giuridica oggettiva è risultata sfavorevole al reclamante. In questi casi le conseguenze sarebbero state talmente gravi che gli ombudsman hanno fatto tutto il possibile affinché si giungesse ad una soluzione conciliante. Nella maggior parte dei casi si è riusciti a raggiungere una situazione soddisfacente per entrambe le parti. Tuttavia in pochi casi ho dovuto insistere perché si andasse pienamente incontro alle richieste del passeggero.

Questa situazione è illustrata nel caso riportato di seguito.

Un passeggero aveva acquistato un biglietto da Ziegelbrücke a Uster (via Rapperswil) invece che diretto per Kilchberg ZH (il luogo di destinazione). Per questo motivo era sceso a Rapperswil per acquistare allo sportello un secondo biglietto per Kilchberg via Zurigo Stazione centrale. A Uster aveva interrotto il viaggio per partecipare ad una riunione.

Durante il successivo proseguimento del viaggio era stato oggetto di un controllo tra Zurigo e Kilchberg. Dal controllo era risultato che il biglietto è scaduto, cosa che il passeggero non riusciva a capire dal momento che aveva acquistato il biglietto a Rapperswil a mezzogiorno.

Il passeggero proveniente dal cantone confinante non si era reso conto che per l'unione zurighese dei trasporti pubblici (Zürcher Verkehrsverbund ZVV) il biglietto valeva solo alcune ore e non era stato informato della cosa allo sportello.

Inoltre non riusciva a capire perché dovesse pagare un supplemento di CHF 80.00, dal momento che per i due biglietti aveva pagato di più che se avesse acquistato un biglietto diretto per Kilchberg.

Dai successivi chiarimenti era risultato che avrebbe dovuto acquistare un biglietto di ritorno Uster-Kilchberg per rientrare entro i limiti temporali, avendo fatto una sosta a Uster, benché non avesse alcun bisogno di un biglietto di ritorno.

Il mio intervento presso l'azienda dei trasporti aveva avuto come effetto, in una prima fase, la riduzione della metà del supplemento di CHF 80.- da parte dell'azienda di trasporto.

Benché fossero oggettivamente rilevabili le circostanze di fatto di un viaggio in assenza di un titolo di trasporto valido, a volte è molto difficile per i passeggeri informarsi sulle regole delle varie imprese di trasporto. Nel caso in questione si trattava di una persona che viaggiava molto spesso da Ziegelbrücke a Uster e che

si era trovata per la prima volta a sperimentare la complessità dei sistemi tariffari quando, sfortunatamente, aveva acquistato il secondo biglietto per Kilchberg già a Rapperswil invece che a Uster.

Alla fine, dietro mia insistenza, l'impresa di trasporto ha accettato la mia raccomandazione e ha esonerato il reclamante dal pagamento dell'intero supplemento.

In 111 casi siamo dovuti intervenire. Nella maggior parte dei casi che comportavano richieste di denaro è stato possibile raggiungere in parte un accordo. In pochi casi l'impresa di trasporto ha accolto per intero le richieste del cliente.

In 12 casi non si è avuta alcuna condiscendenza.

## **2. Succursale della Svizzera romanda e della Svizzera italiana**

### **2.1 Svizzera romanda**

#### **2.1.1 Considerazioni di carattere generale**

Il sig. Vollmer, Direttore dell'UTP recentemente ha assicurato che le aziende di trasporto pubblico godono di una buona reputazione. Questa affermazione lusinghiera è del tutto fondata. Le aziende sono efficienti e i vari servizi di assistenza clienti regolano la maggior parte dei problemi in via amichevole e con rapidità.

Poiché non esistono regole senza eccezione, l'ombudsman ha "ereditato" alcuni dossier problematici per i quali non è stata trovata alcuna soluzione.

Nel 2006 il numero di questi casi per l'ufficio della Svizzera occidentale è sceso sotto a 50.

L'ombudsman presta ascolto ai passeggeri, li consiglia, li informa e li accompagna, avviando anche le trattative. A volte è riuscito anche a convincerli a ridimensionare le proprie richieste. Dobbiamo constatare che le imprese di trasporto interessate sono molto rigide nell'applicazione delle leggi e dei regolamenti e lasciano pochissimo spazio al giudizio individuale. Per dimostrare la buona fede di un passeggero, servono diversi interventi scritti e il successo non è sempre garantito.

In qualità di intermediario, l'ombudsman cerca di fare in modo che vengano ripresi in considerazione i casi dimenticati e fa proposte alle imprese su come migliorare il servizio. Cerca di raggiungere l'obiettivo con la forza del convincimento.

## 2.1.2 Gestione dei casi

**A questo proposito ricordiamo che i clienti a volte denunciano più mancanze in un singolo caso (numerosi casi)**

La maggior parte dei reclami riguardano l'utilizzo dei titoli di trasporto e i problemi ad esso connessi.

**In assenza di un titolo di trasporto o di un abbonamento valido** vengono comminate sanzioni che non vengono comprese né accettate.

I passeggeri protestano energicamente contro i supplementi quando, soprattutto nelle ore di punta, sono stati obbligati a cambiare carrozza o classe in conseguenza dei treni sovraffollati. (6)

Protestano in particolare per il fatto che i supplementi non hanno alcuna relazione con le infrazioni commesse. (3)

Si lamentano per il fatto che sono stati loro confiscati gli abbonamenti in caso di uso improprio. I giovani non capiscono che fornire false generalità è considerata una grave infrazione. (2)

Il fatto che non si tenga in considerazione la durata residua degli abbonamenti quando si confiscano gli AG rappresenta una disparità di trattamento. (2)

Altri motivi di lamentela dei clienti:

- a) se è stato dimenticato il titolo di trasporto e la cosa può essere supportata da prove (3)
- b) supplementi eccessivamente elevati quando un biglietto dell'autobus non corrisponde esattamente alla zona tariffaria indicata (2)
- c) la mancanza di distributori automatici di biglietti su certi autobus (1)
- d) la poca tolleranza dimostrata nei confronti del rinnovo degli abbonamenti (2)
- e) i ritardi nella consegna degli abbonamenti (1)
- f) la perdita di foto identificative (1)
- g) i problemi correlati alla disdetta di abbonamenti, in particolare nel caso di abbonamenti per due persone (2)
- h) le prenotazioni obbligatorie previste dall'orario sui treni panoramici (1)

Nel complesso si rileva che i passeggeri richiedono insistentemente la riduzione dei supplementi e una distinzione tra chi non ha alcun tipo di titolo di trasporto e chi è titolare di un titolo di trasporto non completamente corretto. In particolare chiedono che i supplementi siano proporzionali al danno subito.



### **Problemi nel caso di mobilità ridotta (3 casi)**

Le persone più anziane si lamentano per l'indifferenza degli altri passeggeri e menzionano problemi di sicurezza.

Si lamentano delle fermate repentine degli autobus e dei problemi che ne derivano.  
(2)

I portatori di handicap richiedono una maggiore assistenza sui tratti più difficoltosi.  
(1)

### **Uffici di incasso (2)**

Gli uffici di incasso si occupano delle controversie finanziarie.

Le tariffe elevate che mettono in conto ai clienti suscitano molta rabbia. I conteggi non sono sempre trasparenti. I passeggeri non possono accettare che le imprese di trasporto scarichino completamente le proprie responsabilità e non mostrino alcuna solidarietà nei confronti della loro clientela.

### **Tariffe (2)**

Poiché le tariffe sono concordate tra l'ente pubblico e l'impresa di trasporto, l'ombudsman non ha voce in capitolo a tale proposito.

Le comunità tariffarie non sono del tutto soddisfacenti. Alcuni clienti si lamentano delle tariffe elevate sui tratti più brevi. La struttura tariffaria più semplice non comporta necessariamente una parità di trattamento.

### **Distributori automatici di biglietti (2)**

Le persone che utilizzano i mezzi di trasporto pubblici raramente contestano la scarsa leggibilità dei distributori automatici di biglietti. Le aziende faticano ad ammettere che le macchine automatiche a volte sono difettose.

### **Trasporto di biciclette (2)**

Il caricamento delle biciclette sui treni rapidi, in particolare sulle carrozze di prima classe, è molto dispendioso per gli interessati. Anche i passeggeri titolari di abbonamenti generali e di un "pass bici" devono prenotare per tempo il posto per la propria bicicletta.

## **Problemi legati all'orario (2)**

Alcuni passeggeri segnalano ripetuti ritardi che hanno causato loro la perdita di coincidenze. Si richiede un migliore accordo tra gli orari degli autobus e dei treni e tra quelli dei treni regionali e degli "Intercity".

## **Mancanza di rispetto e violenza (1)**

Sono in aumento i casi di mancanza di rispetto e di violenza. A questo proposito le telecamere di sorveglianza hanno senza dubbio un effetto deterrente. I passeggeri apprezzano tutti i dispositivi che contribuiscono a migliorare la sicurezza.

## **Infrastrutture (4)**

L'automazione delle stazioni genera rifiuto e irritazione tra i passeggeri che considerano tutto questo un chiaro smantellamento del servizio pubblico.

Ci si lamenta anche della carenza di sale d'aspetto riscaldate e sicure e di posti a sedere nelle stazioni.

Anche la carenza di parcheggi comporta problemi. Chi viaggia solo occasionalmente con i trasporti pubblici è svantaggiato.

## **Pulizia (3)**

I passeggeri lamentano l'insufficiente esecuzione delle pulizie delle carrozze viaggiatori durante il giorno. Le toilette sono spesso chiuse o in uno stato indecente.

Questo problema si ripresenta regolarmente.

### **2.1.3 Conclusioni**

L'attività dell'ombudsman non si limita all'apertura di dossier, alla presa di contatto con le imprese di trasporto e alla ricerca di soluzioni concordate. Diventano sempre più frequenti i contatti singoli. I clienti richiedono informazioni, fanno osservazioni e cercano consiglio. In un mondo impersonale e regolato da norme, questo approccio rappresenta un'eccezione e una possibilità sia per i passeggeri sia per le imprese di trasporto, che in questo modo possono migliorare la propria immagine.

L'ombudsman collabora con i mass-media e soprattutto con le organizzazioni dei consumatori.

Sul sito Internet sono reperibili indirizzi utili che facilitano la comunicazione.

La collaborazione con le aziende è nel segno della responsabilità e del rispetto reciproco.

Rose-Marie Ducrot, Châtel-Saint-Denis, febbraio 2007

## **2.2 Svizzera italiana**

### **2.2.1 Considerazioni di carattere generale**

Nel 2006 l'ombudsman della Svizzera italiana si è occupato di 4 casi, pertanto l'entità dell'attività è rimasta sui livelli degli anni scorsi.

Anche nel 2006 è stato possibile uno scambio di informazioni costruttivo e pragmatico sia con gli uffici responsabili dei trasporti pubblici sia con le imprese di trasporto pubblico. Cogliamo l'occasione per ringraziare queste ultime per le informazioni e la disponibilità mostrata nei confronti dell'ombudsman.

### **2.2.2 Casi affrontati nel 2006**

Rispetto agli anni passati non ci sono stati più casi in cui i passeggeri si lamentavano del personale delle imprese di trasporto pubbliche. Senza altro questo è da ricondurre al fatto che le imprese hanno adottato le misure interne necessarie. In tal modo si è ottenuto senza dubbio un miglioramento qualitativo dei trasporti pubblici.

Le segnalazioni hanno riguardato principalmente la qualità del servizio, in particolare il comfort dei passeggeri, la possibilità di utilizzare l'opzione Park and Ride in prossimità delle stazioni, i ritardi (che hanno causato la perdita di coincidenze con la conseguente impossibilità di raggiungere il luogo di destinazione nello stesso giorno), le misure adottate in caso di uso improprio degli abbonamenti per studenti.

Tendenzialmente si rileva una maggiore attenzione per la qualità dei servizi di trasporto. Questo è positivo, ma mostra anche che il trasporto pubblico viene sempre più considerato una parte integrante della mobilità individuale e che deve quindi essere in linea con le esigenze generali dei passeggeri.

Non è stato denunciato alcun caso di violenza o di vandalismo nel trasporto pubblico. Tuttavia ciò non è molto indicativo, dal momento che è risaputo (e viene costantemente riportato dalla stampa) che, nonostante tutti gli sforzi per contrastarli e le misure preventive adottate sia sui mezzi di trasporto pubblici sia nelle immediate vicinanze di stazioni, fermate ecc., purtroppo atti di violenza e di vandalismo si verificano anche nella Svizzera italiana. Si tratta di un grave fenomeno da prendere molto sul serio, perché influisce sulla qualità e sull'attrattiva del servizio, causa costi elevati e genera disagio e insicurezza tra i passeggeri.

Sia i passeggeri che hanno presentato le denunce sia le imprese di trasporto si sono dichiarati stati soddisfatti dell'operato dell'ombudsman. I primi hanno ringraziato l'ombudsman per le spiegazioni e gli interventi, mentre i secondi sono riusciti a comprendere meglio alcuni aspetti in relazione a singole richieste dei passeggeri.

Nel 2005 erano state fatte alcune raccomandazioni circa la qualità dei servizi, il numero dei posti a sedere e i tempi entro i quali i servizi di trasporto dovevano rispondere alle richieste dell'ombudsman.

### 3. Area dei reclami

La statistica annuale in allegato mostra quali sono stati i motivi che hanno portato a divergenze di opinioni tra i clienti e le aziende di trasporto.

#### 3.1 Mancanza di un titolo di trasporto valido (incl. l'uso improprio dell'abbonamento)

Il numero di gran lunga maggiore di istanze e reclami (94 nell'anno in esame rispetto ai 77 dell'anno precedente) hanno riguardato difficoltà relative a titoli di trasporto non validi.

I controlli a campione introdotti con perseveranza dal dicembre 2003 sui treni non accompagnati e l'aumento dei supplementi hanno un lato positivo così come, purtroppo, uno negativo.

Positivo è il dato di fatto che viaggiare senza biglietto non viene più accettato come una trasgressione perdonabile, ma viene punito in modo rigoroso. Anche l'effetto deterrente dell'oneroso supplemento di CHF 80.– ha ottenuto risultati positivi, perché le imprese di trasporto hanno registrato un netto calo dei mancati guadagni attribuibili ai viaggiatori senza biglietto. E questo anche nell'interesse dei passeggeri paganti.

Il lato negativo è rappresentato dal fatto che i passeggeri possessori di un titolo di trasporto presumibilmente valido vengono trattati allo stesso modo di coloro che viaggiano intenzionalmente privi di titolo di trasporto. In questi casi si registrano grande stupore e grande indignazione e per questo motivo le proteste a questo proposito sono ancora numerose.

Poiché le imprese di trasporto danno per scontato che la pratica dell'autocontrollo ormai dovrebbe essere sufficientemente nota e che è responsabilità degli stessi passeggeri preoccuparsi di esibire un biglietto valido, le imprese sono sempre meno disposte a mostrarsi condiscendenti su questo punto. Per lo stesso motivo non sono disposte, in caso di possesso di un titolo di trasporto "sbagliato", a mostrarsi accondiscendenti, ad es. rinunciando alla metà del supplemento.

Questo vale soprattutto in caso di **mancato pagamento del passaggio di classe** o di **obliterazione manuale** del biglietto invece che tramite le apposite obliteraterici.

Nel caso di **obliterazione manuale**, che i passeggeri motivano per lo più con la mancanza di tempo o con obliterate difettose, in genere le imprese di trasporto sono abbastanza disponibili a rinunciare alla metà del supplemento. Tuttavia resta sempre un notevole prezzo da pagare di CHF 40.–, oltre al biglietto già pagato.

Nel caso di un **cambio di classe non valido**, si rileva un atteggiamento sempre più rigido da parte delle imprese di trasporto. Soltanto in casi eccezionali, peraltro molto rari, si è rinunciato al massimo alla metà del supplemento. È ormai stato deciso il principio di volere imporre disciplina per quanto riguarda le classi. Questa decisione è stata motivata con l'affermazione che gli scompartimenti sono ben visibili e riportano in più punti diciture plurilingue. Tuttavia nel caso del nuovo materiale rotabile la differenza tra la prima e la seconda classe non è sempre così evidente e può succedere spesso che i passeggeri sbagliano classe.

A favore di un conseguente aumento del supplemento per questi casi depone anche un'ulteriore considerazione delle imprese di trasporto. Queste sostengono che molti dei passeggeri di 1a classe in regola con il biglietto non capiscono perché i possessori dei biglietti di 2a classe pagano la differenza con il biglietto di 1a classe soltanto se vengono identificati da un controllo a campione, mentre loro devono sempre pagare il 60% in più per i loro biglietti.

Nell'anno in esame ho dovuto rilevare anche una serie di avvenimenti simili relativi alla disciplina sulle classi.

Su un tratto regionale sono stati "multati" più volte con un supplemento di CHF 80.– degli studenti che erano saliti nelle ultime carrozze della 1a classe e, dopo la partenza del treno, erano stati identificati da un controllo a campione mentre cercavano di raggiungere la 2a classe. Alcuni genitori dei ragazzi non avevano accettato l'offerta di dimezzamento del supplemento, con la motivazione che i ragazzi erano saliti in coda al treno soltanto a causa del gran numero di passeggeri e intendevano poi trasferirsi nella 2a classe. Non sarebbe però stato possibile un attraversamento rapido dei vagoni e, in base al principio della casualità, erano stati intercettati soltanto alcuni degli studenti. Pertanto i genitori stavano verificando se adire le vie legali.

In considerazione dell'atteggiamento più duro da parte delle imprese di trasporto, si rileva invece la necessità di una valutazione differenziata dei singoli casi, cosa che è possibile nella procedura con l'ombudsman.

Questa eventualità è illustrata dall'esempio seguente.

Un passeggero (titolare di un AG di 2a classe) era in viaggio con la S5 da Wetzikon a ZH-Stadelhofen. Nell'acquisto del biglietto aveva dato per scontato, erroneamente, che ZH-Stadelhofen, e non ZH-Stettenbach, fosse la "stazione confine" della zona 10. Pertanto aveva acquistato un passaggio di classe per la 1a classe per 4 zone, senza acquistare un ulteriore passaggio di classe a CHF 3.60 per la zona 10.

Poco dopo Uster, circa 7 minuti prima che il treno transitasse per ZH-Stettenbach e circa 11 minuti prima dell'arrivo a ZH-Stadelhofen, era stato oggetto di un controllo. Il passeggero si era dichiarato subito disponibile a trasferirsi in 2a classe, per viaggiare correttamente in quella classe da ZH-Stettenbach a ZH-Stadelhofen.

Il controllore gli aveva spiegato in lungo e in largo dove aveva sbagliato e, poco dopo che il treno aveva superato ZH-Stettenbach, gli aveva consegnato un modulo in cui compariva un supplemento di CHF 80.– perché aveva viaggiato sul tratto da ZH-Stettenbach a ZH:-Stadelhofen senza un titolo di trasporto valido.

Il passeggero si era rivolto all'azienda di trasporto con la richiesta di condonare l'intero supplemento, che lui considerava vessatorio e contrario ad ogni buon senso. L'impresa di trasporto, per considerazioni legate al servizio di assistenza ai clienti, era disponibile a rinunciare a metà del supplemento. Tuttavia il passeggero aveva rifiutato di accettare e aveva presentato un'istanza all'ombudsman.

In seguito al mio intervento l'impresa di trasporto si è dichiarata disponibile a rinunciare alla riscossione dell'intero importo.

### **3.2 Infrastrutture**

Nell'anno in esame questo settore ha visto un aumento delle attività, con 26 reclami ricevuti (anno precedente 15).

Se negli anni passati i passeggeri avevano soprattutto dei problemi con le porte a chiusura automatica o con il materiale rotabile in generale, nell'anno di riferimento sono stati oggetto di reclami soprattutto la funzionalità e l'utilizzo dei distributori automatici di biglietti e delle obliteratrici.

Molto spesso, per presunti guasti alle macchine automatiche, durante controlli a campione alcuni viaggiatori sono risultati sprovvisti di titolo di trasporto o con un titolo di trasporto non valido. In pochissimi casi l'impresa di trasporto ha effettivamente rilevato un guasto alle macchine automatiche e in tal caso ha rimandato all'utilizzo delle altre macchine presenti. Poiché non è accettabile, per i passeggeri, dover percorrere tutta l'area della stazione alla ricerca di macchine automatiche funzionanti, in generale le imprese di trasporto danno disposizione di comportarsi con condiscendenza.

Ma anche l'utilizzo delle macchine automatiche crea problemi ai molti viaggiatori, che pensano che la macchina sia guasta.

Di seguito un esempio relativo all'affidabilità delle obliterate.

Un cliente, titolare di un abbonamento metà-prezzo, viaggiava ogni settimana da Basilea a Zurigo con una carta multicorse da 6 corse. Per non rischiare di essere a corto di tempo, aveva comprato anche una carta di riserva, che teneva sempre con sé. Durante un normale controllo dei biglietti, il capotreno aveva rilevato che il cliente aveva timbrato la carta multicorse per una settimana volta, cosa che non era consentita. Quindi gli aveva chiesto il pagamento del normale prezzo di trasporto di CHF 15.– più altri CHF 5.– come sovrattassa per l'acquisto effettuato in treno. Il passeggero sosteneva invece che la macchina automatica aveva accettato la sua carta esaurita e, visto che aveva sentito l'obliterate fare il solito rumore, non aveva avuto alcun motivo per controllare se il biglietto era ancora valido. A suo parere spettava all'impresa di trasporto fare in modo che le macchine automatiche non accettassero più le carte già completamente utilizzate. Non lo si poteva accusare di aver confuso le carte multicorse che aveva con lui. Il passeggero era disposto a pagare soltanto il prezzo di trasporto, pari a CHF 15.–. Ma il capotreno non poteva accettare questa soluzione.

Poiché il cliente non aveva voluto pagare in treno, gli era stata recapitata una fattura di CHF 45.– (prezzo di trasporto di CHF 15.– più CHF 30.– di diritti amministrativi, perché il cliente non aveva pagato in treno, ma senza l'aggiunta di ulteriori CHF 100.– per utilizzo indebito di una carta multicorse non valida).

Nel suo reclamo il cliente sosteneva che non era responsabilità del passeggero verificare il corretto funzionamento dell'obliterate. In base al principio di casualità, l'errore era delle FFS e per questo motivo non era disposto a pagare più del prezzo di trasporto. Non voleva essere considerato come uno che viaggia senza biglietto o come un imbroglione (per obliterate indebita supplementare di una carta multicorse già completamente obliterate).

La domanda era quindi quanto si potesse fare affidamento sul fatto che le obliterate riconoscessero i titoli di trasporto con sufficiente precisione da impedire l'obliterate di carte multicorse senza più corse disponibili, così come avviene solitamente nel caso degli skilift, degli eventi sportivi, ecc.

Da successivi chiarimenti è risultato che, in effetti, le obliterate sono concepite in modo tale da consentire anche più di 6 obliterate. Non si tratta evidentemente di un errore di funzionamento, ma del fatto che sono apparecchi semplici, senza alcun sistema di controllo. Spetta al capotreno o al personale addetto ai controlli sporadici verificare la validità dell'autorizzazione a viaggiare.

Poiché in linea di massima è responsabilità di ogni passeggero assicurarsi di essere in possesso di un titolo di trasporto valido, spetta a lui sincerarsi della validità di tale titolo senza fare affidamento sulla normale segnalazione acustica dell'obliterate, benché tale comportamento sia assolutamente comprensibile.

In considerazione delle circostanze di fatto è giusto che si sia evitato di applicare una tassa di CHF 100.– per uso illecito, benché i fatti fossero oggettivamente tali.

Poiché il cliente non aveva voluto pagare in treno, oltre al prezzo di trasporto di CHF 15.–, ha dovuto pagare anche CHF 30.– per diritti amministrativi. Non è stato possibile sollevare alcuna obiezione contro questa richiesta.

### **3.3 Perdita di coincidenze/puntualità**

Nell'anno in esame gli ombudsman si sono occupati in 11 casi (rispetto ai 14 dell'anno precedente) di questioni relative alla perdita di coincidenze o di problemi concernenti il rispetto degli orari.

È stato possibile raggiungere un accordo amichevole in tutte le questioni relative alla perdita di coincidenze.

### **3.4 Titoli di trasporto**

Nell'anno in esame si è riscontrato un netto calo dei reclami in questo ambito, con 10 casi (rispetto ai 17 dello scorso anno).

Un problema ricorrente è il passaggio da una comunità tariffaria a quella confinante, quando il passeggero viaggia su un treno rapido e non è in grado di esibire un biglietto valido benché sia in possesso di abbonamenti di entrambe le comunità tariffarie. In tal caso viene richiesto un biglietto supplementare dall'ultima fermata di una comunità tariffaria fino alla prima fermata della comunità successiva.

In un caso di genere non è stato possibile giungere ad un accordo amichevole, pertanto l'impresa di trasporto ha sporto denuncia contro il passeggero.

Tuttavia l'autorità istruttoria ha archiviato il processo con la motivazione che mancava la responsabilità relativa alle circostanze di fatto e che pertanto non era data la fattispecie oggetto di contravvenzione.

Ma è stato anche rilevato che la definizione delle tariffe è unicamente responsabilità delle imprese di trasporto interessate e non spetta ai viaggiatori definire autonomamente le regole di utilizzo.

Pertanto si invitano le imprese di trasporto a ricercare, nell'ambito della definizione delle tariffe, soluzioni rispondenti alle esigenze dei clienti.

### **3.5 Personale di controllo**

I reclami relativi al comportamento del personale di controllo durante la verifica dei titoli di trasporto sui treni non accompagnati, sono allo stesso livello dell'anno precedente (7 casi contro 8).

Il fatto che i reclamanti occasionalmente abbiano reagito in modo permaloso all'intervento dei controllori, naturalmente è anche legato alla considerazione che, per i passeggeri che non dispongono di un titolo di trasporto valido da esibire, è



imbarazzante essere coinvolti in discussioni di fronte agli altri passeggeri. I reclamanti lamentano sempre il fatto di essere stati trattati come qualcuno che viaggia senza biglietto o come un imbroglione benché avessero utilizzato i mezzi pubblici convinti in buona fede di disporre di un titolo di trasporto valido.

Di seguito si riporta un esempio di un modo di agire non professionale.

Una cliente, titolare di un abbonamento metà-prezzo biennale, aveva acquistato due biglietti online, per lei e il marito. In occasione di un controllo campione il controllore si era accorto che il titolo di trasporto della signora non era valido perché il suo abbonamento metà-prezzo riportava ancora il doppio cognome della donna, che invece nel frattempo si era separata e risposata e ora aveva nuovamente il cognome da nubile.

Il controllore non aveva voluto accettare la sua spiegazione, ovvero che si era separata mentre l'abbonamento era ancora valido e si era risposata da poco, benché sia sull'abbonamento sia sul titolo di trasporto acquistato online comparisse il cognome da nubile e la signora fosse chiaramente identificabile anche grazie alla foto riportata sull'abbonamento. Il controllore le aveva ritirato il biglietto di ritorno e, dopo qualche giorno, la signora aveva ricevuto una fattura perché viaggiava sprovvista di titolo di trasporto valido.

Il fatto che l'impresa di trasporto, in seguito al mio intervento, abbia rinunciato alle pretese avanzate e abbia restituito alla signora anche il biglietto di ritorno, non è stata una questione di condiscendenza bensì un comportamento giuridicamente corretto.

### **3.6 Problemi di informazioni**

Rispetto all'anno precedente (15 casi) le richieste sono notevolmente diminuite (5 casi).

La grande offerta presente nel settore dei trasporti pubblici è senz'altro positiva, ma a volte è difficile utilizzarla correttamente perché di tanto in tanto mancano le informazioni necessarie. Molti problemi potrebbero essere evitati se ai viaggiatori venissero fornite informazioni più complete e visibili.

Questa eventualità è illustrata dall'esempio seguente.

Un passeggero di Adliswil, che non utilizza frequentemente i trasporti pubblici, vuole recarsi per una manifestazione serale a Rüschtikon. Alla stazione di Adliswil inserisce il numero postale d'avviamento di Rüschtikon e acquista il biglietto.

Tra Zurigo e Rüschtikon il suo titolo di trasporto viene controllato e gli viene comunicato che, a causa della mancanza di una zona, sta viaggiando con un titolo di trasporto non valido e che deve pagare un supplemento di CHF 80.–. Inoltre viene informato che avrebbe dovuto prendere l'autobus diretto per Rüschtikon.

Alla stazione di Adliswil ci sono solo due possibilità di arrivare a Rüslikon con il treno: via Zurigo o via Sihlbrugg. Non c'è alcun avviso, né sulle macchine automatiche, né sul biglietto emesso, che si può scegliere anche l'autobus.

A causa di informazioni carenti il passeggero non ha potuto acquistare il biglietto giusto.

In seguito all'intervento, l'azienda di trasporto ha rinunciato alla riscossione del supplemento.

#### **4. Considerazioni finali**

La leggera diminuzione delle istanze pervenute rispetto all'anno precedente si può spiegare con il calo dei reclami relativi al comfort di viaggio (soppressione degli scompartimenti per fumatori).

Al contrario sono aumentati considerevolmente i reclami relativi alla "mancanza di un titolo di trasporto valido". Il potenziale di frustrazione per i passeggeri interessati continua ad essere molto elevato. Non si riesce a capire perché vengano puniti con un supplemento della stessa entità sia chi viaggia intenzionalmente sprovvisto di titoli di viaggio sia chi lo fa a causa di un errore. Ecco perché i passeggeri parlano sempre di multe e si lamentano del fatto che non esistono mezzi legali d'impugnazione.

Poiché le imprese di trasporto pubbliche operano anche in regime di monopolio, non esistono nemmeno alternative, a meno che non si ritorni ad utilizzare più spesso l'automobile.

Ma non è soltanto l'entità indifferenziata del supplemento a irritare molti passeggeri: per motivi connessi alla protezione dei dati si oppongono alla registrazione.

Compito dell'ombudsman è, da un lato, sensibilizzare le imprese di trasporto affinché dedichino la massima attenzione all'eliminazione dei cosiddetti "casi cliente", e dall'altro lato richiamare anche l'attenzione dei passeggeri sui loro doveri, informandoli che è responsabilità di ognuno sincerarsi della validità del proprio titolo di viaggio prima di utilizzare i mezzi pubblici.

In generale ho rilevato un certo irrigidimento sui due fronti. Sempre più spesso gli interessati "ci provano" e non pagano il supplemento, così che l'impresa di trasporto deve sporgere denuncia. Anche se il giudice competente condanna il passeggero a pagare una multa per trasgressione della Legge sul trasporto pubblico, l'impresa di trasporto deve far valere successivamente le proprie rivendicazioni con un

procedimento civile, cosa che non in tutti i casi è conveniente dal punto di vista dei costi.

Ecco che diventa sempre più importante il compito dell'ombudsman nel puntare ad un accordo amichevole.

### **Ombudswoman dei trasporti pubblici**

Lic.iur. Cornelia Füg-Hitz  
in febbraio 2007

## Allegato alla statistica annuale

### Motivi di reclamo in tutta la Svizzera

