



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

RELAZIONE ANNUALE 2005

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

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Bern 6
www.voev.ch / www.utp.ch

info@voev.ch / info@utp.ch
Tel + 41 31 359 23 23
Fax + 41 31 359 23 10

Indice

1.	L'attività dell'ombudsman nell'anno 2005	3
1.1	Considerazioni generali	3
1.2	Riepilogo	5
1.3	Statistica per regione	5
1.4	Principi dell'attività e dell'intervento	6
2.	Succursali Svizzera romanda e Svizzera italiana	7
2.1	Svizzera romanda	7
2.2	Svizzera italiana	12
3.	Aree di reclamo	13
3.1	Mancanza di un titolo di trasporto valido	13
3.2	Comfort di viaggio	14
3.3	Titoli di trasporto	15
3.4	Infrastruttura	15
3.5	Rotture di coincidenze / puntualità	16
3.6	Problemi di controllo	16
3.7	Personale di controllo	16
3.8	Danni materiali / denunce di smarrimento	16
4.	Considerazioni finali	18
	Appendice sulla statistica annuale	19

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@glaettli-staeuble.ch
- Ufficio della Svizzera romanda** Rose-Marie Ducrot
ex Consigliera nazionale
Rte de Fruence, 1618 Châtel-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, maggio 2006

1. L'attività dell'ombudsman nell'anno 2005

1.1 Considerazioni generali

L'ombudsman è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici ed è attivo da quasi 5 anni. Si tratta di un organo di mediazione indipendente e neutrale al quale qualsiasi passeggero può fare ricorso gratuitamente in caso di controversie con una delle imprese di trasporto associate all'Unione.

Ogni passeggero può rivolgersi all'ombudsman nella propria lingua madre in forma scritta, ma senza particolari requisiti formali. Per questo sono state istituite succursali sia nella Svizzera occidentale che in Ticino.

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. Per garantire un'applicazione uniforme dei principi, periodicamente hanno luogo delle riunioni con i responsabili delle filiali.

L'ombudsman svolge il proprio ruolo solo se precedentemente il passeggero ha cercato, senza esito, di giungere ad un accordo con l'azienda di trasporto. L'ombudsman non sostituisce quindi il servizio clienti dell'azienda di trasporto. Tuttavia succede spesso che i passeggeri sottopongano i propri problemi direttamente all'ombudsman, nell'errata convinzione che questo svolga la funzione di assistenza telefonica. Questi reclami vengono inoltrati al servizio di assistenza clienti dell'azienda di trasporto interessata, che li prende in esame direttamente. Il cliente riceve informazioni su questa procedura con l'avvertenza che potrà rivolgersi nuovamente all'ombudsman se non riceverà alcuna risposta entro il termine utile oppure se la risposta non sarà soddisfacente. Nell'anno in esame solo 3 casi sono stati portati nuovamente di fronte all'ombudsman, il che fa pensare che i servizi clienti interessati abbiano gestito tutti gli altri casi con soddisfazione dei passeggeri.

Dato che per le richieste relative agli orari esiste una procedura ufficiale e regolata a livello federale, le richieste relative agli orari e alle fermate non rientrano nelle competenze dell'ombudsman. Nell'anno in esame ho ricevuto tre di questi reclami, che sono stati inoltrati agli uffici cantonali competenti con informazione dei clienti.

Anche i reclami che riguardano le reti di trasporto del Cantone e della città di Zurigo e la città di Winterthur non rientrano tra le mie competenze in quanto il Cantone di Zurigo e le due città di Zurigo e Winterthur gestiscono ognuno un proprio ombudsman. Gli atti vengono inoltrati direttamente all'ombudsman di competenza informando i viaggiatori.

Nell'anno in esame è stato osservato un aumento dei reclami relativi a imprese di trasporto che non fanno parte dell'Unione. (Swiss, compagnie aeree estere, ferrovie estere).

Dopo il blackout totale del 22 giugno 2005 occorso alle FFS si sarebbe in realtà dovuto prevedere un aumento dei reclami. A tale proposito invece non ho ricevuto alcun reclamo. Il notevole aumento dei reclami nell'anno in esame riguarda soprattutto i rigidi controlli eseguiti nell'ambito della lotta contro chi viaggia senza biglietto e l'eliminazione dei compartimenti fumatori sull'intera rete del trasporto pubblico.

Nell'anno in esame ho incontrato l'amministratore della delegazione regionale bavarese del VDV (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen – Associazione degli operatori del trasporto tedeschi), per uno scambio di esperienze, dato che la delegazione bavarese e il Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmen (LBO – Unione regionale bavarese delle aziende di autobus) hanno creato insieme un «ombudsman del traffico locale in Baviera» basato sul modello svizzero. Il primo anno di attività ha evidenziato che questo ombudsman viene chiamato soprattutto in relazione ai controlli a campione e ai supplementi imposti.

Un appunto che viene fatto spesso riguarda il trattamento dei passeggeri da parte dei controllori che eseguono controlli a campione qualora non esibiscano un titolo di trasporto valido. Per farmi un'idea di questo tipo di lavoro sul posto, ho sfruttato l'offerta (insieme alla Signora Ducrot) di accompagnare i controllori durante il loro lavoro per un giorno. In questa occasione mi sono resa conto di quanto sia impegnativa questa attività. Oltre ad approfondite nozioni sui più diversi tipi di titoli di trasporto, è necessario anche avere una buona conoscenza dell'animo umano ed essere dotati di una certa sensibilità nei rapporti con i viaggiatori. Inoltre, un controllore non deve mai perdere la calma. È fuor di dubbio che la formazione di queste persone deve essere effettuata con la massima cura e in nessun caso il personale può essere preparato a questo lavoro con una semplice infarinatura per ragioni di costi.

1.2 Riepilogo

Nel 2005 sono pervenute 229 istanze. Di queste, 30 non rientravano nella sfera di competenza dell'ombudsman.

Non vi sono pendenze, se non in 3 casi.

La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive	229	(anno precedente 134)
Competenza	199	(111)
Disbrigo diretto	88	(53)
Interventi	111	(58)

Nell'anno in esame l'ombudsman ha emesso una raccomandazione alle aziende di trasporto in 6 casi.

Nell'ambito di competenza dell'ombudsman:

Competente	199
Non competente	30

1.3 Statistica per regione

Per le istanze di competenza dell'ombudsman, i dati ripartiti in base alle regioni, danno il seguente quadro:

Istanze pervenute:

Svizzera tedesca	170
Svizzera romanda	54
Ticino	5

La ripartizione delle istanze in base all'origine mostra che 150 uomini, 75 donne e solo 4 organizzazioni hanno fatto ricorso ai servizi dell'ombudsman.

1.4 Principi dell'attività e dell'intervento

Un elemento importante dell'attività dell'ombudsman è la mancanza di burocratismo. Poiché, quando interviene, l'ombudsman deve informare l'azienda di trasporto interessata e attendere il suo parere sul caso in questione, i tempi di evasione della pratica dipendono dalla disponibilità dell'azienda a cooperare. In generale le aziende di trasporto collaborano con l'ombudsman senza riserve e con grande apertura.

Quest'anno è stato possibile liquidare meno della metà delle istanze di competenza dell'ombudsman direttamente, richiedendo informazioni via telefono o in forma scritta. Nei casi in cui è dovuto intervenire l'ombudsman, in seguito alla verifica dei fatti la situazione giuridica è spesso risultata sfavorevole al reclamante, ma con conseguenze talmente gravi, che l'ombudsman ha fatto il possibile per adottare una soluzione condiscendente. Normalmente l'impresa di trasporto ha accettato la proposta dell'ombudsman e, a parte qualche eccezione, i reclamanti sono stati soddisfatti del risultato.

In 6 casi si è dovuto emettere una raccomandazione nei confronti dell'impresa di trasporto.

Il compito principale dell'ombudsman è il ruolo di mediatore in caso di controversia tra l'impresa di trasporto del trasporto pubblico e il passeggero. Se un reclamo contiene delle richieste che vanno al di là del singolo caso, l'ombudsman può intendere il proprio ruolo in modo più ampio presentando le proprie riflessioni di istanza neutrale del settore del trasporto con l'intento di farle confluire a tempo debito nella discussione in caso di adeguamenti.

Presentiamo un esempio illustrativo:

Il titolare di un abbonamento generale (AG) pretendeva lo stesso trattamento riservato ai titolari di singoli titoli di trasporto relativamente agli indennizzi in caso di rottura di coincidenza ai sensi dell'Ordinanza sul trasporto pubblico (OTP) art. 4 capoverso 1 lettera a.

Questa disposizione stabilisce che il viaggiatore può rinunciare al proseguimento del viaggio e chiedere la restituzione del prezzo di trasporto del percorso non effettuato se un ritardo o la soppressione di una corsa gli impedisce di proseguire il viaggio previsto nell'orario.

Sulla base della sistematica legislativa, l'obbligo di risarcimento è dovuto ai sensi della OTP art. 4 capoverso 1 lettera a per i titoli di trasporto alla tariffa normale ma non per l'AG. In qualità di abbonamento forfetario, un AG autorizza a compiere il numero desiderato di corse nel raggio di validità per un determinato periodo di validità. Un AG può quindi essere sovrautilizzato o sottoutilizzato dal titolare per il periodo di validità rispetto alle supposizioni fatte per effettuare il calcolo. Nel caso dell'AG non esiste un prezzo per un determinato percorso. Dato che il viaggiatore al momento dell'acquisto di un AG ha pagato le proprie corse in modo forfetario, nel caso di un AG non è possibile usare l'ammontare del prezzo della corsa alla tariffa

normale come base per il calcolo. Per ragioni di calcolo non è quindi possibile accertare in termini di importo i percorsi parziali non effettuati per il rimborso.

Riassunto:

in ragione di queste riflessioni giuridiche non è quindi possibile concedere un risarcimento in caso di rottura di coincidenza ai passeggeri con AG.

Un'altra questione è, relativamente alla soddisfazione del cliente, se venire incontro con una decisione amichevole anche ai clienti più fedeli, i titolari di AG, in caso di rottura di coincidenze al fine di ridurre leggermente i disagi.

2. Succursali Svizzera romanda e Svizzera italiana

2.1 Svizzera romanda

2.1.1 Considerazioni generali

Nel 2005, l'ombudsman della Svizzera romanda ha avuto un'attività simile a quella del 2004.

Dato che il servizio di assistenza clienti delle aziende appiana la maggior parte dei casi con soddisfazione dei passeggeri, il numero di pratiche aperte dall'ombudsman è rimasto identico a quello dell'anno precedente (54). Non si segnala alcun contenzioso grave.

Grazie alla sua opera di ascolto, l'ombudsman fornisce ai clienti consigli adeguati e li orienta nella direzione giusta. In assenza di una risposta soddisfacente da parte dell'azienda interessata, si rende necessario l'intervento scritto e si può arrivare a una soluzione consensuale grazie alle successive trattative.

In qualità di intermediario, l'ufficio ha libertà d'azione per far attivare le pratiche e proporre miglioramenti nel campo delle infrastrutture.

Le modifiche di alcune prestazioni e la creazione di comunità tariffarie generano talvolta una certa ambiguità e l'utente non si orienta più. Tutto comincia quindi con un'informazione obiettiva tesa a rassicurare la clientela.

2.1.2 Gestione dei casi

Motivo dei reclami sono stati soprattutto l'uso dei titoli di trasporto e i relativi disfunzionamenti.

Mancanza di titolo di trasporto valido (24 casi)

La mancanza di biglietto o di abbonamento valido dà luogo a sanzioni e questa disposizione è prevista dalla legge.

Tuttavia, l'utente contesta il supplemento e segnala:

- cambiamenti di classe giustificati, in caso di forte affluenza (6)
- una sproporzione tra la colpa e l'importo del supplemento, soprattutto quando il biglietto dell'autobus non corrisponde esattamente alla zona tariffaria indicata (4)
- la mancata obliterazione del biglietto per disattenzione o per mancato funzionamento di un apparecchio (4)
- dimenticanze dell'abbonamento con prove di sostegno (3)
- la formale opposizione alla confisca dell'abbonamento in seguito a una dichiarazione di falsa identità (2)
- la mancanza di tolleranza nel rinnovo degli abbonamenti (2)
- il ritardo nella consegna degli abbonamenti (1)

In generale gli utenti richiedono con veemenza che i supplementi siano ridotti e che sia definita una differenza tra i clienti sprovvisti di titolo di trasporto e quelli che non hanno il biglietto adeguato. Gli utenti auspicano inoltre che i supplementi siano proporzionali ai danni subiti.

Infrastruttura (7 casi)

Gli altoparlanti posti sui marciapiedi danno fastidio alle persone che vivono in prossimità delle stazioni. Si richiedono degli studi sull'impatto.

L'assenza di parcheggi nelle immediate vicinanze delle stazioni è causa di qualche critica. I viaggiatori occasionali sono penalizzati.

I clienti che si recano in Svizzera tedesca desiderano che le informazioni siano diffuse in francese ma anche in italiano.

I viaggiatori si lamentano dell'assenza di infrastrutture nella stazione di Vallorbe. La stazione è deserta e gli addetti quasi inesistenti, manca inoltre una rampa di accesso per le persone disabili.

Distributori automatici di biglietti (4 casi)

Le critiche si fanno accese in merito ai distributori automatici che non danno il resto. Gli utenti chiedono con insistenza che il sistema di vendita sia rivisto a breve termine.

Le persone che fanno un uso sporadico del trasporto pubblico hanno qualche problema a decifrare i pannelli informativi e a scegliere il biglietto corrispondente al loro spostamento.

Pulizia (4 casi)

I viaggiatori si indignano per la mancanza di pulizia di alcuni treni, in particolare per i cestini debordanti, i giornali gratuiti buttati a terra con negligenza. Essi segnalano che a volte le toilette sono chiuse, il che obbliga i passeggeri a salire e scendere delle scale, ad attraversare dei vagoni per trovare finalmente una toilette aperta.

Problemi di orario (4 casi)

Alcuni utenti segnalano dei ritardi ricorrenti che generano rotture di coincidenze. Si esige una migliore sincronizzazione degli orari tra treni e autobus.

Questa richiesta riguarda anche i treni regionali e i treni Intercity.

Tariffe (3 casi)

Non siamo abilitati a occuparci dei disaccordi in materia di tariffe.

Abbiamo invece la possibilità di fornire le informazioni di cui disponiamo ricordando che il livello delle tariffe è determinato dalle autorità politiche e dagli operatori del trasporto pubblico. Solo il 40% dei costi effettivi sono coperti dagli introiti. Le collettività pubbliche si fanno carico della maggior parte delle spese.

I clienti lamentano disparità tra le aziende.

Problemi legati alla mobilità ridotta (3 casi)

Le persone anziane incontrano qualche difficoltà ad accedere ad alcune carrozze, soprattutto del materiale rotabile proveniente dall'estero.

Esse lamentano una chiusura troppo rapida delle porte degli autobus e i problemi che ne derivano.

Le persone disabili richiedono un servizio di accompagnamento più efficiente nelle ore di punta e la sera tardi.

Uffici di recupero crediti (2 casi)

Gli uffici di recupero credito si occupano dei contenziosi finanziari su mandato di alcune aziende.

Le spese a carico del cliente sono elevate e provocano un grande malcontento. I conteggi non sono sempre trasparenti.

Solo un caso pervenuto all'ombudsman è stato risolto con soddisfazione.

Inciviltà e violenza (3 casi)

I casi di inciviltà e violenza sono in netto calo. I treni scolastici sono a volta teatro di tafferugli tra giovani. Le telecamere disposte nei punti strategici svolgono indiscutibilmente un ruolo dissuasivo.

La condotta inadeguata di un guidatore di autobus è stata oggetto di una denuncia. L'azienda ha svolto velocemente un'inchiesta che non è arrivata ad alcuna conclusione per mancanza di dettagli sull'accaduto.

2.1.3 Conclusioni

L'attività dell'ombudsman comprende moltissime chiamate per richieste di informazioni di tutti i tipi, che a volta vanno al di là delle sue competenze.

I contatti individuali sono particolarmente graditi agli utenti, che non amano le informazioni standard fornite con i risponditori automatici.

L'ombudsman è più conosciuto grazie ai numerosi contatti con i mezzi di informazione, che, con articoli e flash televisivi, diffondono la nostra possibilità di intervento in caso di controversie non risolte tra le aziende e gli utenti del trasporto pubblico.

La collaborazione con gli organismi di difesa dei consumatori sta diventando sempre più efficace.

Il sito Internet del servizio e quelli delle imprese forniscono informazioni utili che consentono ai clienti di contattarci e di sollecitare il nostro intervento. L'ombudsman è sempre più conosciuto ed è in grado di svolgere correttamente il proprio ruolo. La collaborazione con le imprese si svolge sotto il segno della distensione e tutto viene trattato in modo non burocratico, per il bene degli intervenienti.

Statistiche 2005

Pratiche aperte con intervento scritto	54
Competenze del servizio	52

Chiamate telefoniche per informazioni
non relative alle competenze: circa 4–5 al mese

Trattamento dei casi per mese

Gennaio	7
Febbraio	3
Marzo	5
Aprile	4
Maggio	7
Giugno	6
Luglio	2
Agosto	3
Settembre	5
Ottobre	4
Novembre	6
Dicembre	2

Intervento:	
donne	23
uomini	31

Tipi di reclami

Supplementi per mancanza di titolo di trasporto	
Biglietto o abbonamento non conforme	24
Problemi di infrastrutture	7
Distributori automatici, funzionamento	4
Problemi di comfort	4
Orario non rispettato	4
Tariffe	3
Assistenza a persone a mobilità ridotta	3
Uffici di recupero crediti	2
Inciviltà di alcuni viaggiatori	2
Condotta inadeguata dei guidatori	1

Informazione e comunicazione (non quantificate)

Richieste di informazioni legate al funzionamento del servizio (non quantificate)

2.2 Svizzera italiana

2.2.1 Considerazioni generali

Nel corso dell'anno 2005, si è confermata la tendenza di fare un uso contenuto di questa possibilità offerta agli utenti dei servizi di trasporto pubblici della Svizzera italiana e agli utenti italofoeni, che utilizzano servizi di trasporto pubblici su tutto il territorio della Confederazione.

Anche nell'anno 2004, è stato possibile regolare in modo costruttivo e pragmatico lo scambio di informazioni con gli Uffici pubblici preposti al trasporto pubblico e con le Aziende di trasporto pubblico.

2.2.2 Casi trattati nell'anno 2004

I casi sottoposti all'attenzione del mediatore nel corso dell'anno sono stati 5; tutti hanno potuto essere evasi a soddisfazione dell'utenza.

Rispetto alla tendenza riscontrata negli anni precedenti, i casi sottoposti all'attenzione del mediatore hanno avuto come oggetto prevalentemente la qualità del servizio con particolare riferimento: alla pulizia dei convogli, al numero di posti a sedere soprattutto nelle ore di punta, ai ritardi con le conseguenti mancate coincidenze.

La tendenza riscontrata, che dimostra una maggiore attenzione per gli aspetti legati alla qualità del servizio di trasporto pubblico, è rallegrante in quanto dimostra che il servizio di trasporto pubblico è sempre più sentito come componente della mobilità individuale e rispondente a necessità generali dell'utenza.

In parte i reclami hanno avuto come riferimento le conseguenze dell'introduzione del nuovo orario del dicembre 2004 (e validità sino al dicembre 2005).

Benché il mediatore non abbia competenza in materia di orari, poiché la stessa soggiace ai mandati di prestazione tra gli enti pubblici e le aziende di trasporto, questi casi sono stati ugualmente istruiti in considerazione dell'importanza dei cambiamenti introdotti e nell'intento di fornire le migliori conoscenze possibili sia ai reclamanti sia alle aziende di trasporto per quanto concerne le conseguenze del nuovo orario.

Il modo di procedere del mediatore ha soddisfatto sia l'utenza (i reclamanti, hanno spesso ringraziato il mediatore per le spiegazioni ricevute e gli interventi fatti) sia le aziende di trasporto, che hanno potuto meglio comprendere alcuni aspetti legati a particolari esigenze dell'utenza.

Nel 2005 sono state emesse alcune raccomandazioni in relazione alla qualità dei servizi, al numero dei posti a sedere e alla sollecitudine necessaria da parte delle aziende di trasporto di rispondere rapidamente alle richieste di informazioni dell'ombudsman.

Concludo ringraziando per la fiducia in noi riposta.

3. Aree di reclamo

La statistica annuale in allegato mostra, a livello nazionale, quali sono stati i motivi che hanno portato a divergenze di opinioni tra i clienti e le aziende di trasporto. (Le differenze regionali sono riportate nel capitolo 2).

3.1 Mancanza di un titolo di trasporto valido (77)

La maggior parte delle istanze e dei reclami nell'anno in esame, così come negli anni precedenti, ha riguardato le difficoltà collegate ad un titolo di trasporto non valido o mancante. Tuttavia, è da notare che i casi pervenuti sono quasi raddoppiati rispetto all'anno precedente (41).

I rigorosi controlli eseguiti al fine di combattere la pratica di viaggiare senza biglietto hanno prodotto il loro effetto, come mostrano le cifre delle imprese del trasporto pubblico. Ho inoltre constatato che le imprese di trasporto sono diventate più restrittive nel concedere soluzioni accondiscendenti. L'obiezione dei passeggeri che affermano che l'oblitteratore o il distributore automatico non ha funzionato viene spesso considerata una scusa.

Si considera a ragione che sia responsabilità del passeggero viaggiare con un biglietto valido. Chi non è in grado di presentare un biglietto accetta presumibilmente anche di dover pagare un pesante supplemento, o comunque io non ho ricevuto reclami di questo tipo.

In molti dei ricorsi presentati i passeggeri erano convinti, a torto, di essere in possesso di un titolo di trasporto valido. In questi casi non si può parlare di «viaggio senza biglietto» nel senso proprio dell'espressione.

I clienti più contrariati sono quelli in possesso di abbonamenti da molti anni, che a causa di una piccolezza (zona mancante, supplemento notturno mancante, cambiamento di classe mancante) devono pagare lo stesso supplemento delle persone che viaggiano senza biglietto. In questi ricorsi compare spesso il termine «criminalizzazione».

Nell'anno in esame si è avuto un notevole aumento dei ricorsi legati all'offerta «Binario 7». Questo abbonamento ha lo scopo di motivare soprattutto i giovani a preferire il trasporto pubblico all'automobile, in quanto consente di viaggiare gratis dalle 19.00 fino alla fine del servizio a fronte di un prezzo contenuto. Questa interessante offerta viene resa appetibile da una campagna pubblicitaria giovane e moderna. In modo poco evidente si fa riferimento a una limitazione di «Binario 7» con le parole: «Un'altra cosa ancora: il supplemento notturno...».

Questa nota è stata fatale a due giovani che non avevano acquistato il supplemento notturno perché erano partiti dall'errato presupposto di essere in possesso di un biglietto valido per i treni notturni. Sono stati multati ognuno con CHF 80.–.

Il fatto che questo sia stato uno dei pochi ricorsi per il quale l'azienda di trasporto non è stata accondiscendente ha suscitato una certa irritazione. È fuor di dubbio che si trattava di un caso di «viaggio senza titolo di trasporto valido». Non informarsi attivamente e quindi «non sapere» non è una giustificazione. Tuttavia, l'azienda di trasporto ha ammesso che l'informazione non era del tutto evidente, che però era possibile informarsi in altro modo e che l'insistere sul pagamento dell'intero supplemento aveva lo scopo di trattare allo stesso modo tutti i viaggiatori.

Il compito dell'ombudsman è però proprio quello di valutare anche le circostanze particolari di un caso e di ricercare la giustizia nel singolo caso specifico. Era evidente che i due giovani non avessero l'intenzione di viaggiare senza biglietto. Altrettanto chiaro era che non si doveva condonare l'intero supplemento perché «sbagliando si impara» e, malgrado la spensieratezza tipica dell'età, in futuro i giovani si sarebbero preoccupati seriamente di essere in possesso di un titolo di trasporto valido. Anche la metà del supplemento, comunque CHF 40.–, sarebbe stato un prezzo salato da pagare per l'errore commesso.

In questi casi e in casi simili si deve anche pensare che i giovani di oggi sono i clienti di domani.

Un altro esempio legato al «Binario 7» si è svolto nel modo seguente:

la titolare di un «Binario 7» è salita su un treno il cui orario di partenza previsto erano le 18.59, ma che è partito dopo le 19.00. Ad un controllo ha dovuto pagare il supplemento di CHF 80.–, che le è poi stato rimborsato della metà per accondiscendenza – tuttavia, anche questa decisione sorprende.

Questi fatti confermano l'impressione di molti viaggiatori che tra violazione e supplemento (quindi sempre più percepiti come multe) ci sia un'enorme sproporzione e che i relativi regolamenti siano applicati in modo ottuso.

Il fatto che malgrado l'elevato numero (77) di ricorsi intentati legati alla mancanza di un titolo di trasporto valido solo in 8 casi non si sia arrivati a un accordo, evidenzia tuttavia la generale disponibilità delle imprese di trasporto alle soluzioni di accondiscendenza. In 5 degli 8 casi senza accordo, anche dal punto di vista dell'ombudsman non era possibile trovare un motivo per giustificare un gesto di accondiscendenza.

3.2 Comfort di viaggio (43)

Nell'anno in esame è stato registrato un notevole aumento dei ricorsi in questa area di attività rispetto all'anno precedente (9).

Il motivo principale di questa «marea di ricorsi» è l'annuncio dell'Unione dei trasporti pubblici di bandire il fumo da tutti i trasporti pubblici a partire dal dicembre 2005. In tale ambito è stata proposta l'idea di mantenere la possibilità di fumare almeno nel traffico a lunga percorrenza.

Sono state numerose le richieste di introdurre il divieto di fumo veramente totale e di non ammettere eccezioni. Pochi viaggiatori si sono dichiarati favorevoli al mantenimento dei compartimenti fumatori nel traffico a lunga percorrenza.

3.3 Titoli di trasporto (17)

Nell'anno in esame c'è stato un lieve aumento dei ricorsi legati ad abbonamenti e biglietti. (Anno precedente 11)

Sebbene si tratti di valori, gli abbonamenti non vengono recapitati per raccomandata ai clienti. Se non si prende contatto entro un mese, l'abbonamento vale come recapitato. Trascorso detto termine è possibile solo acquistare una carta sostitutiva allo sportello pagando CHF 20.–. Il cliente deve quindi contribuire al rischio in caso di mancato recapito.

Un cliente che a causa di un soggiorno all'estero aveva constatato solo dopo lo scadere del mese che il suo abbonamento non era arrivato, si è lamentato dell'importo di CHF 20.– da pagare. L'impresa di trasporto ha motivato questa prassi nella sua presa di posizione. Apparentemente nella spedizione degli abbonamenti si registrano solo molto raramente delle irregolarità. La spedizione normale consente quindi un certo risparmio sui costi.

Non c'è nulla da obiettare contro questa prassi nella misura in cui, come in questo caso, l'impresa condona il pagamento dei CHF 20.– al cliente che non ha ricevuto il proprio abbonamento.

3.4 Infrastruttura (15)

Questa area di attività ha impegnato gli ombudsman come nell'anno precedente (14).

Come l'anno precedente, le proteste hanno riguardato la mancanza di parcheggi in prossimità delle stazioni, l'aumento delle immissioni foniche, la mancanza di zone di sicurezza nelle stazioni e i distributori automatici di biglietti mancanti o difficili da usare.

I casi sono aumentati perché i viaggiatori (soprattutto quelli anziani) lamentano difficoltà nell'uso dei distributori automatici. Una conseguenza di queste difficoltà è data dal fatto che le persone convinte di avere un biglietto valido si rendono conto solo durante un controllo di essere in viaggio con un biglietto non valido.

3.5 Rotture di coincidenze/puntualità (15)

Rispetto all'anno precedente (5) c'è da registrare un notevole aumento in questa area. È interessante notare tuttavia che non ci sono stati ricorsi legati al blackout totale delle FFS del 22.6. e 23.6. 2005. Evidentemente il servizio clienti delle FFS è riuscito a risolvere questi casi con soddisfazione dei viaggiatori.

È stato possibile comporre amichevolmente tutti i casi di rottura di coincidenza.

3.6 Problemi di informazione (14)

Questa area di attività ha occupato i mediatori all'incirca come l'anno precedente (13).

Un'informazione carente o non corretta sui treni in caso di ritardo è stata un argomento molto ricorrente. Spesso i viaggiatori si lamentano di informazioni non precise ricevute allo sportello al momento di acquistare gli abbonamenti. Per questa ragione dobbiamo continuare a occuparci di casi in cui si sono avuti dei problemi al momento di una restituzione prima della scadenza della validità.

3.7 Personale di controllo (8)

Nell'anno in esame i ricorsi relativi a questa area di attività si sono attestati sullo stesso livello dell'anno precedente (7).

I ricorsi citati in questa sede riguardavano solo il lavoro e il comportamento del personale di controllo. Il trattamento ricevuto dai controllori è un argomento molto frequente anche nell'ambito dei ricorsi per mancanza di titolo di trasporto valido. Ciò può dipendere dal fatto che le persone che si trovano a dover discutere con l'addetto al controllo a campione molto spesso si sentono umiliate anche quando i controllori si comportano correttamente.

In linea di principio per riportare alla calma una situazione che si sta scaldando troppo può essere utile informare obiettivamente rimandando alla possibilità di fare ricorso in modo non burocratico presso il servizio clienti dell'impresa di trasporto e comunque presso l'ombudsman.

3.8 Danni materiali/denunce di smarrimento (4)

Nell'anno in esame si è registrato un lieve aumento dei ricorsi in questa area di attività (anno precedente 3).

Quando i ricorsi pervenuti agli ombudsman avevano come oggetto richieste di denaro, in generale non si è mai trattato di grosse cifre, tranne in caso di richieste di risarcimento di danni, che in genere superano la soglia di CHF 1000.–.

Un esempio:

una signora anziana voleva recarsi in Germania per un soggiorno termale di 14 giorni. 5 giorni prima della partenza ha spedito una valigia come bagaglio perché le era stato detto che per il trasporto sarebbero stati necessari presumibilmente 5 giorni.

Il quinto giorno la signora è partita con il bagaglio a mano, pensando che la valigia consegnata fosse già a destinazione e arrivasse il giorno successivo nella località termale. Quando l'ottavo giorno il bagaglio, di cui aveva urgente bisogno per i trattamenti termali, non era ancora arrivato malgrado i ripetuti reclami, la signora è tornata in Svizzera molto contrariata.

Al ritorno, ha fatto una denuncia di smarrimento alla stazione di spedizione. Una settimana dopo ha ricevuto dall'hotel in Germania la notizia che la sua valigia era arrivata e ne ha richiesto la restituzione immediata.

Per gli inconvenienti subiti (cure termali interrotte, spese ferroviarie, ecc.) ha chiesto all'azienda di trasporti un importo pari a CHF 1350.–. L'impresa di trasporto le ha offerto, in base al diritto internazionale sui trasporti, il pagamento di un risarcimento corrispondente al danno dimostrato in caso di superamento del termine di consegna, che può comunque ammontare al massimo a CHF 14.– er collo di bagaglio e per giorno. La valigia era stata consegnata con 10 giorni di ritardo, il che corrispondeva a un risarcimento pari a CHF 140.–. Per ragioni di accondiscendenza è stato offerto un calcolo basato sul diritto svizzero dei trasporti, vale a dire CHF 30.– per collo di bagaglio e per giorno, CHF 300.– per i 10 giorni di ritardo.

Questa offerta non mi è sembrata accettabile. Anche il rimprovero di essere tornata in Svizzera precipitosamente non mi è sembrato giustificato, in quanto il materiale atteso urgentemente per i trattamenti termali non era ancora arrivato dopo 8 giorni. A posteriori la decisione di partire è da considerarsi corretta, in quanto l'attesa valigia è arrivata solo il martedì della settimana successiva, vale a dire solo pochi giorni prima del termine del periodo di cure.

In seguito a un intervento massiccio dell'ombudsman è stato possibile arrivare a una conciliazione, che sicuramente ha evitato un processo.

4. Considerazioni finali

Il notevole aumento delle domande registrato nell'anno in esame è dovuto soprattutto alla crescita dei ricorsi nel settore «viaggio senza titolo di trasporto valido». I rigorosi controlli mostrano la loro efficacia contro chi viaggia senza biglietto.

Dato che negli ultimi due anni è stata raccolta una certa quantità di esperienze, è doveroso riflettere su procedure differenziate per quanto riguarda questa area di applicazione. Il potenziale di frustrazione dei passeggeri coinvolti è notevole. Non si comprende perché i viaggiatori coinvolti vengano considerati, generalizzando, come persone che viaggiano senza biglietto. Dato che le imprese di trasporto del trasporto pubblico sono in regime di monopolio, l'unico modo per sottrarsi è un maggiore uso dell'auto.

Dato che il trasporto pubblico è finanziato in gran parte dal denaro pubblico, le imprese di trasporto del trasporto pubblico devono essere molto interessate ad avere dei clienti soddisfatti.

Ombudsman del trasporto pubblico

Lic.iur. Cornelia Füeg-Hitz
febbraio 2006

Appendice sulla statistica annuale

Motivi del reclamo

Titolo di trasporto non valido	77
Confort di viaggio	40
Titoli di trasporto	17
Infrastruttura	15
Rottura di coincidenze/puntualità	14
Informazione	13
Personale di controllo	8
Danni materiali/denunce di smarrimento	4
Viaggiatori disabili	3
Varie	3

Istanze pervenute per mese

Gennaio	26
Febbraio	12
Marzo	13
Aprile	12
Maggio	19
Giugno	27
Luglio	25
Agosto	26
Settembre	20
Ottobre	17
Novembre	16
Dicembre	16