



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

RAPPORTO ANNUALE 2010

Dell'ombudsman dei trasporti pubblici

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2010

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Berne 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	Attività dell'ombudsman nell'anno 2010	3
1.1	Considerazioni generali	3
1.2	Riepilogo	4
1.3	Statistica per regioni	4
1.4	Principi dell'attività e degli interventi	5
2	Succursali Svizzera romanda e Svizzera italiana	6
2.1	Svizzera romanda	6
2.1.1	Considerazioni generali	6
2.1.2	Gestione dei casi	7
2.1.3	Titoli di trasporto	7
2.1.4	Ritardi, perdite di coincidenze, guasti	8
2.1.5	Personale dei trasporti pubblici	8
2.1.6	Tariffe e orari	8
2.1.7	Conclusioni	9
2.2	Svizzera italiana	9
2.2.1	Considerazioni generali	9
3	Ambito dei reclami	10
3.1	Mancato possesso di un titolo di trasporto valido	10
3.2	Problemi con i titoli di trasporto	11
3.3	Informazione	11
3.4	Infrastruttura	12
3.5	Comportamento del personale di controllo/conducenti	13
3.6	Perdita di coincidenze/puntualità	14
3.7	Comfort di viaggio	14
4	Considerazioni finali	14
	Allegato alla statistica annuale	15

Ombudsman dei trasporti pubblici

Ombudswoman

Cornelia Füeg-Hitz

Avvocato e notaio, ex Consigliera di Stato, ex Consigliera nazionale
Wisen SO

Segreteria

Martin-Disteli Str. 9, Casella postale 768, 4601 Olten

Tel. 062 296 94 25, fax 062 296 94 26

c.fueeg@ombudsstelle.ch

Ufficio della Svizzera romanda

Rose-Marie Ducrot

ex Consigliera nazionale

Rte de Fruence 6, 1618 Châtel-Saint-Denis

Tel. 021 948 00 87, 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

Berna, maggio 2011

1 Attività dell'ombudsman nell'anno 2010

1.1 Considerazioni generali

Il 1° maggio 2011 saranno dieci anni che l'ombudsman dei trasporti pubblici svolge la sua attività. Questo ufficio di mediazione gratuito, indipendente e neutrale è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici (UTP). Il ricorso ai suoi servizi è previsto solo per le controversie con le aziende di trasporto pubblico (AT) che aderiscono all'associazione.

Tutti gli utenti dei trasporti pubblici possono rivolgersi all'ombudsman in forma scritta nella propria lingua madre, senza particolari requisiti formali (anche per e-mail). Per questo, oltre alla sede principale di Olten sono state create due succursali, una nella Svizzera romanda e una in Ticino. Con la diffusione della posta elettronica riceviamo però sempre più spesso anche richieste spontanee, poco ragionate e in parte approssimative che in alcuni casi non riportano neppure l'indirizzo del mittente. Questa cattiva abitudine deriva forse dal fatto che il servizio offerto dall'ombudsman è gratuito. Ciononostante proprio la gratuità e l'assenza di burocrazia nelle procedure sono aspetti essenziali di questo servizio.

L'ufficio dell'ombudsman e le sue succursali hanno il compito di mediare, informare e favorire l'accordo amichevole nel senso di una giustizia del caso singolo. L'ombudsman non può emanare disposizioni; lo strumento più incisivo di cui dispone è la «raccomandazione» all'AT di attenersi alle proprie proposte. La decisione se seguire o meno una raccomandazione è rimessa però alla disponibilità dell'AT, anche se ciò si verifica nella maggior parte dei casi. Se l'AT insiste sulla propria posizione, il ricorrente ha comunque ancora la possibilità di adire le vie legali.

Il successo dell'attività dell'ombudsman dipende quindi soprattutto dalla capacità di ottenere mediante un'opera di mediazione e di convincimento una soluzione accettata da entrambe le parti. L'applicazione unitaria dei nostri principi è garantita da riunioni periodiche con i responsabili delle succursali.

L'ombudsman interviene nel proprio ruolo di mediazione solo se l'interessato ha tentato in precedenza senza successo di giungere ad un accordo con l'AT. L'ombudsman non può sostituire il servizio clienti delle varie aziende. Ciononostante succede sempre più spesso che i viaggiatori ci sottopongano direttamente i loro problemi, nella convinzione errata che l'ombudsman svolga la funzione di «telefono amico». Questi reclami vengono inoltrati al servizio clienti dell'AT interessata in modo che se ne possa occupare direttamente. I clienti vengono messi al corrente di questa procedura e viene fatto loro presente che potranno rivolgersi all'ombudsman se entro un termine utile non riceveranno nessuna risposta o una risposta insoddisfacente.

Per le richieste relative agli orari esiste una procedura federale ufficiale e i reclami relativi agli orari e alle fermate non rientrano quindi nelle competenze dell'ombudsman. Lo stesso vale per le questioni relative all'organizzazione delle comunità tariffarie. Dopo aver informato il cliente, queste richieste vengono inoltrate direttamente all'ufficio cantonale competente per il trasporto pubblico. Il compito consiste quindi nel fare da «apripista» presso le autorità politiche e promuovere una discussione negli organismi competenti in modo da consentire la soluzione dei problemi pendenti. Gli addetti dell'ufficio dell'ombudsman ricevono spesso anche richieste riguardanti la politica dei

prezzi delle AT. Si tratta tuttavia di decisioni economico-aziendali di competenza delle aziende stesse e che possono essere verificate tutt'al più dal sorvegliante federale dei prezzi.

I reclami che riguardano le aziende di trasporto del cantone di Zurigo (ZVV) e delle città di Berna (BernMobil), Winterthur (VBW) e Zurigo (VBZ), anch'esse associate all'UTP, non vengono tuttavia trattati dall'ombudsman dei trasporti pubblici, ma dagli ombudsman competenti per il cantone di Zurigo e le città di Berna, Winterthur o Zurigo. I 70 reclami indicati al successivo punto 1.2 che non rientrano nelle competenze dell'ombudsman dei trasporti pubblici riguardano per la maggior parte queste AT.

Un'eccezione è rappresentata dai reclami in relazione ai controlli sporadici effettuati sui treni della S-Bahn zurighese. Poiché le FFS effettuano i controlli sporadici per conto dell'Unione zurighese dei trasporti pubblici ZVV, è l'ombudsman dei trasporti pubblici ad essere competente per i reclami relativi alla mancanza di titoli di trasporto validi nella S-Bahn zurighese.

1.2 Riepilogo

Nel 2010 sono pervenute a livello nazionale 287 istanze di cui 39 non rientravano nell'ambito di competenza degli uffici dell'ombudsman. Si registrano due pendenze.

La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive 287 (anno precedente: 289)

Competenza 248 (219)

Disbrigo diretto 91 (10)

Interventi 157 (109)

Nell'anno di rapporto sono state emesse quattro raccomandazioni. (13)

Nell'ambito di competenza degli ombudsman:

Competente 248 (219)

Non competente 39 (70)

Da una suddivisione delle istanze in base alla provenienza risulta che sono ricorsi ai servizi dell'ombudsman 153 uomini, 130 donne e quattro organizzazioni.

1.3 Statistica per regioni

Suddividendo per regioni le istanze che rientrano nell'ambito di competenza degli ombudsman si ottiene il seguente quadro:

Svizzera tedesca 217 (225)

Svizzera romanda 68 (62)

Ticino 2 (2)

1.4 Principi dell'attività e degli interventi

Un aspetto importante dell'attività degli uffici dell'ombudsman è l'approccio non burocratico, anche se sono indispensabili alcuni requisiti come la presentazione di una richiesta scritta. Considerato che l'ombudsman deve informare l'AT interessata sul reclamo ricevuto e dare all'azienda la possibilità di prendere una posizione in merito, i tempi di evasione delle pratiche dipendono anche dall'atteggiamento cooperativo dell'azienda. Generalmente le AT interessate collaborano apertamente e senza riserve con l'ombudsman.

Gli uffici dell'ombudsman sono riusciti a risolvere direttamente con informazioni telefoniche o scritte 91 richieste che rientravano nelle loro competenze.

Laddove la verifica dei fatti ha dimostrato che il ricorrente era dalla parte della ragione, tutti i casi hanno potuto essere risolti con piena soddisfazione del viaggiatore. In questi casi non si trattava neppure di concedere al cliente un gesto accondiscendente. Nella maggior parte dei casi portati davanti all'ombudsman e in cui è stato necessario intervenire, dalla verifica dei fatti è tuttavia emerso che i ricorrenti non erano dalla parte della ragione. Le conseguenze sarebbero però state talmente ingiuste da indurre l'ombudsman ad impegnarsi per una soluzione accomodante nel senso della giustizia del caso singolo.

In relazione all'intensificazione dei controlli sporadici attuata negli anni scorsi su treni e autobus con autoverifica, gli addetti dell'ufficio dell'ombudsman hanno accertato un aumento notevole di contestazioni contro la riscossione del supplemento per mancato possesso di titolo di trasporto valido e contro la relativa registrazione. I ricorrenti non sono neppure più disposti ad accettare la disponibilità parziale dell'azienda di trasporto a venire loro incontro e si rivolgono all'ombudsman chiedendo che venga condonato l'intero supplemento e cancellata la registrazione. Questa richiesta è motivata dalla progressione del supplemento nel caso in cui entro due anni si commette una nuova infrazione contro le regole del viaggiare senza titolo di trasporto valido.

È evidente che anche le aziende di trasporto hanno adottato procedure più severe e sono sempre meno disposte a gesti di clemenza.

Sui 110 casi in cui l'ombudsman della Svizzera tedesca è dovuto intervenire, sono stati 88 quelli in cui si è potuto giungere ad un accordo, o con l'accettazione totale del ricorso da parte dell'azienda di trasporto o con un'accettazione per lo meno parziale. In 18 casi, ad una verifica più attenta dei fatti mancavano però gli argomenti che avrebbero potuto giustificare la disponibilità dell'AT a venire incontro all'utente. In 4 casi gli sforzi intrapresi sono risultati vani e i casi sono stati chiusi con una raccomandazione indirizzata all'AT.

Ecco un esempio: Una cliente voleva prendere la S-Bahn per andare da A a B. Non essendo pratica del luogo e poiché c'erano due soluzioni alternative, acquistò per sicurezza il biglietto più caro. Dal controllo sporadico effettuato nel treno risultò che il suo biglietto non era valido perché stava percorrendo il percorso più economico. La signora si è quindi lamentata presso il servizio clienti competente, il quale le venne incontro rilasciandole una fattura per il supplemento ridotto di CHF 40.-. La cliente non era tuttavia disposta a pagarlo, essendo convinta di non aver causato alcun danno all'azienda di trasporto.

Non ricevendo più alcuna comunicazione, la cliente pensò che l'AT si era resa conto che lei non era in debito nei confronti dell'azienda. Un anno e mezzo più tardi ricevette dall'AT un sollecito in cui veniva minacciato l'avvio della procedura di esecuzione. Solo a questo punto la cliente si rivolse all'ombudsman, dichiarando di essere disposta a pagare l'importo iniziale di CHF 80.–, ma non l'importo di CHF 160.– maggiorato di tasse e spese.

L'AT dal canto suo non era però più disposta ad accogliere la proposta, perché la cliente non aveva pagato la fattura ridotta emessa un anno e mezzo prima senza mettersi nuovamente in contatto con l'azienda. La mediazione era inoltre resa più difficoltosa dal fatto che l'evento risaliva a diverso tempo fa. La raccomandazione fatta all'AT di accettare l'offerta della cliente di pagare CHF 80.– non venne accolta.

In quanto mediatore l'ombudsman non ha alcun potere decisionale. Se non si profila nessun accordo, l'unica possibilità di cui dispone è quella di presentare una raccomandazione all'AT. Tuttavia, poiché anche in questo caso mancano gli strumenti per imporne il rispetto, dipende dalla buona volontà dell'AT se attenersi o meno alla raccomandazione. Il fatto che ai ricorrenti rimanga comunque la possibilità di adire in qualsiasi momento le vie legali è una magra consolazione se si considera il rischio e gli eventuali costi di un processo rispetto alla scarsa entità dell'importo del contenzioso.

2 Succursali Svizzera romanda e Svizzera italiana

2.1 Svizzera romanda

2.1.1 Considerazioni generali

Gli svizzeri apprezzano il trasporto pubblico e i gestori dei trasporti pubblici ne sono riconoscenti: l'ampliamento dell'offerta nonché l'impegno per la qualità e puntualità rafforzano l'impressione dei viaggiatori che, nonostante alcuni problemi, i servizi del trasporto pubblico sono all'altezza delle loro aspettative.

Come ha sottolineato il direttore dell'UTP Peter Vollmer in un editoriale del febbraio 2010, il trasporto pubblico in Svizzera è e rimane una storia di successi. Senza avere la pretesa di svolgere una funzione di modello, le aziende di trasporto sono gestite in maniera soddisfacente: dispongono di un servizio clienti efficiente e i contenziosi vengono risolti dopo una prima verifica.

Nel 2010 si è registrato un lieve aumento dei ricorsi ai servizi dell'ombudsman, ma il numero delle pratiche presentate presso i nostri uffici è rimasto comunque molto contenuto. Ogni caso merita però un trattamento individuale. I viaggiatori che si rivolgono a noi e si prendono il tempo di esporre dettagliatamente i fatti per iscritto sono convinti di essere dalla parte della ragione. Spetta a noi dimostrare la buona fede dei clienti, anche se per la mancanza di elementi materiali sia formali che oggettivi ciò equivale spesso ad un esercizio di equilibrismo. Le aziende di trasporto si basano sulle leggi e sulle relative direttive di attuazione e lasciano quindi solo poco spazio alla soggettività.

In diversi casi dobbiamo inoltre ridimensionare le richieste dei clienti convincendoli a rinunciare del tutto o in parte alle loro pretese.

Alcuni clienti ci attribuiscono competenze maggiori di quelle che possediamo realmente e sono convinti a torto che una decisione dell'ombudsman sia vincolante per l'azienda di trasporto. Le aziende sono invece libere di decidere se accettare o meno un accordo amichevole.

I viaggiatori segnalano i malfunzionamenti o esprimono le loro critiche per telefono, lettera o e-mail. L'ombudsman cerca di comporre le controversie ed evitare quindi lunghi e costosi procedimenti.

2.1.2 Gestione dei casi

I ricorsi riguardano vari argomenti, ciò che si riflette sul risultato delle statistiche, soprattutto sul numero dei casi trattati e sugli interventi presso le aziende.

2.1.3 Titoli di trasporto

Viaggiatori senza titolo di trasporto valido

Durante i controlli nei mezzi di trasporto regionali o locali, il mancato possesso di un titolo di trasporto o abbonamento valido viene subito sanzionato. Gli adolescenti e i bambini vengono trattati allo stesso modo degli adulti, mentre la giurisprudenza comune riconosce loro una responsabilità limitata. I viaggiatori che pagano in contanti non devono corrispondere tasse amministrative supplementari. I minorenni vengono invece sanzionati generalmente con spese supplementari, poiché si parte dal presupposto che non dispongano della somma corrispondente.

I genitori sono indignati e considerano questa prassi ai limiti della legalità.

Viaggiatori con titolo di trasporto non valido

Il 14 dicembre 2010 il Tribunale amministrativo federale ha fatto chiarezza per quanto concerne il regolamento delle sanzioni. I viaggiatori sprovvisti di titolo di trasporto o senza titolo di trasporto valido corrispondono una multa e pagano in aggiunta il titolo di trasporto per il percorso in questione o un supplemento per il cambio di classe. Questa decisione fa chiarezza per i clienti e garantisce finalmente una parità di trattamento dei vari casi.

Abbonamenti generali a rate mensili: fatturazioni e uffici di riscossione

L'abbonamento generale (AG) che può essere pagato in rate mensili è molto apprezzato soprattutto dai giovani che non provvedono però sempre a pagare le rate dovute entro i termini stabiliti. Dopo alcuni solleciti l'azienda di trasporto trasmette il caso ad un ufficio di riscossione che «rileva questo credito». I clienti morosi devono pagare oltre all'importo della fattura arretrata tutte le future rate mensili nonché notevoli spese di mora e di diffida. I clienti si lamentano di questa prassi e manifestano il loro malcontento presso l'ombudsman da cui si aspettano una negoziazione. In questo senso la Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LEF) è dalla parte dei viaggiatori: conformemente all'art. 27 LEF le spese di riscossione sono infatti a carico del creditore e non a carico del debitore. Il clienti si lamentano inoltre della scarsa trasparenza delle fatture. In caso di smarrimento o furto del documento, i titolari di un AG richiedono un duplicato senza essere a conoscenza del fatto che quest'ultimo non viene accettato per un'eventuale disdetta del contratto. Solo il documento originale è valido agli effetti di legge.

Carte giornaliere dei comuni

Gli aumenti delle tariffe annunciati a febbraio e le limitazioni d'utilizzo per le carte giornaliere hanno suscitato proteste. I comuni e le associazioni comunali hanno fatto valere in primo luogo gli interessi delle regioni periferiche. Successivamente queste misure impopolari sono state ritirate. Le imprese che acquistano l'AG ad un prezzo forfettario non possono richiedere alcun contributo dai collaboratori.

Distributori automatici di biglietti

I viaggiatori si lamentano di distributori automatici non funzionanti e della scarsa leggibilità e facilità d'impiego delle informazioni. La difficoltà d'uso dei distributori automatici di biglietti risulta uno dei motivi principali per il mancato possesso di un titolo di viaggio valido.

Le persone anziane fanno inoltre fatica a capire correttamente certi tabelloni informativi non autoesplicativi.

2.1.4 Ritardi, perdite di coincidenze, guasti

I ritardi che comportano la perdita di coincidenze vengono risarciti dalle aziende di trasporto conformemente alle proprie direttive e agli accordi internazionali. I viaggiatori sono insoddisfatti e chiedono risarcimenti che tengano conto delle spese aggiuntive effettivamente sostenute.

Osservazioni

Sono stati inoltre presentati ripetuti reclami riguardo a

- treni sovraffollati e cadenze insufficienti
- scarsa pulizia nei WC
- informazioni incomplete e tardive
- mancato disbrigo di pratiche
- problemi all'acquisto online, in particolare per la prenotazione di posti nei treni internazionali
- numero insufficiente di parcheggi per automobilisti nei pressi delle stazioni.

2.1.5 Personale dei trasporti pubblici

In alcuni pochi casi i viaggiatori si lamentano di confronti difficili con controllori o conducenti e sono indignati della diffidenza o dell'interpretazione tendenziosa dei fatti. Viene contestata anche la legittimità dei controlli e il fatto che vengano effettuati nelle stazioni.

Talvolta anche il lavoro del servizio clienti è oggetto di critiche. I viaggiatori si lamentano delle risposte standardizzate senza alcun nesso con la richiesta presentata.

2.1.6 Tariffe e orari

Le osservazioni e le richieste dei viaggiatori riguardo alle tariffe e agli orari non vengono trattati poiché non rientrano nell'ambito di competenza dell'ombudsman.

2.1.7 Conclusioni

L'ombudsman è stato istituito nel 2001 dall'Unione dei trasporti pubblici. Quasi tutte le aziende di trasporto sono associate all'UTP e sono liete di collaborare con l'ombudsman. Le informazioni sulle varie pratiche ci sono state messe prontamente a disposizione.

Finora le trattative hanno portato ad un accordo nel 60% dei casi. Negli ultimi dieci anni questa percentuale tende tuttavia a diminuire, poiché le aziende insistono sempre più spesso sulla loro posizione.

I viaggiatori apprezzano la nostra disponibilità all'ascolto, la semplicità del contatto, i nostri sforzi per trovare una soluzione amichevole e il fatto che il nostro servizio è gratuito.

In alcuni casi, dopo aver esaminato insieme la pratica, i viaggiatori sono disposti a rinunciare a delle pretese esagerate o addirittura a ritirare del tutto il loro reclamo.

Inoltre siamo particolarmente lieti del fatto che anche le organizzazioni di protezione dei consumatori mettano al corrente i viaggiatori sui nostri servizi.

Anche l'attenzione riservata dai media a determinate carenze che si riscontrano ripetutamente nelle aziende di trasporto favorisce un cambio di mentalità.

2.2 Svizzera italiana

2.2.1 Considerazioni generali

Nell'anno 2010, l'Ufficio di mediazione per i trasporti pubblici per la Svizzera italiana ha ricevuto due nuovi casi che ha evaso; a fine 2010 non vi sono, quindi, pendenze.

Per quanto concerne l'attività generale dell'Ufficio di mediazione per i trasporti pubblici della Svizzera italiana, si confermano le tendenze e le impressioni degli anni precedenti per cui valgono le medesime considerazioni generali fatte nei rapporti annuali precedenti.

Per quanto concerne la casistica.

1. Lo scorso anno, il servizio di mediazione per la Svizzera di lingua italiana aveva sollevato la questione di principio in relazione al fatto che in Svizzera, non esiste una regolamentazione interna che preveda per le Imprese di trasporto svizzere l'obbligo di concedere una riduzione tariffale al momento dell'emissione di titoli di trasporto a favore di viaggiatori disabili in possesso di un certificato estero di invalidità. Una raccomandazione era pure stata formulata in tal senso. Con rammarico si rileva che, a distanza di oltre un anno, nessuno si sia dato la briga di esaminare la situazione e di darne comunicazione allo scrivente.
2. I due casi segnalati al servizio di mediazione concernono casi di studenti che, trovandosi a viaggiare nei convogli TILO sovrappieni, hanno cercato posto (in piedi) nello scompartimento di prima classe.

Le sanzioni previste (CHF 120.–) sono state applicate (in un caso una riduzione di CHF 20.– è stata concessa); il sottoscritto ha fatto presente che, nelle circostanze particolari (convogli TILO notoriamente sovrappieni in talune ore), la sanzione appariva molto elevata. Inutilmente.

3 Ambito dei reclami

La statistica annuale riportata in allegato mostra a livello nazionale quali sono i motivi che possono portare a conflitti tra i passeggeri e AT. Le differenze regionali sono illustrate al punto 2.

3.1 Mancato possesso di un titolo di trasporto valido 108 casi (81)

La maggior parte delle istanze e dei reclami presentati nell'anno in esame ha riguardato nuovamente le difficoltà connesse ad un titolo di trasporto non valido o errato. I ricorsi contro supplementi inflitti per non aver potuto esibire un titolo di trasporto durante un controllo sporadico riguardavano casi in cui il biglietto individuale era stato dimenticato a casa o il viaggiatore non riusciva a trovare il biglietto durante il controllo sporadico. Essendo praticamente impossibile verificare la veridicità dei fatti, le AT non si dimostrano disponibili a venire incontro ai clienti. Fanno eccezione i casi in cui è stato dimenticato un abbonamento. In questi casi è prevista la possibilità di presentarlo in un secondo momento allo sportello dietro pagamento di un piccolo contributo spese. Il fatto che il viaggiare senza biglietto non sia una trasgressione perdonabile è ormai accettato. Anche l'effetto deterrente del supplemento di CHF 80.– produce risultati. Le AT registrano infatti una riduzione delle mancate entrate dovute ai viaggiatori sprovvisti di biglietto, ciò che è indubbiamente anche nell'interesse dei viaggiatori paganti.

Risulta però tanto più indignata la reazione dei ricorrenti in situazioni solo parzialmente irregolari che contestano il fatto che non venga fatta alcuna distinzione tra il viaggiare senza titolo di trasporto valido e il viaggiare con biglietti parziali. In entrambi i casi viene infatti applicato lo stesso supplemento (CHF 80.–). Gli interessati non sono neppure più disposti ad accettare un condono parziale del supplemento. Essi si sentono criminalizzati e vogliono far valere le loro ragioni.

I motivi per cui i titoli di trasporto risultano non validi possono essere molto diversi: uso difficoltoso dei distributori automatici, problemi nel riconoscere le zone necessarie, distributori difettosi, convinzione errata che il possesso di un abbonamento generale o Binario 7 renda superfluo l'acquisto di un supplemento notturno, un percorso errato o altri motivi.

In base alla più recente sentenza del Tribunale federale, una differenziazione del supplemento è prevista solo in caso di cambio di classe. Chi viaggia in prima classe con un biglietto di 2° classe dovrà pagare in futuro «solo» un supplemento ridotto.

Le AT motivano la loro maggiore intransigenza con il fatto che i controlli sporadici nei treni non accompagnati vengono svolti da quasi 10 anni e che dovrebbe essere quindi ormai sufficientemente noto che è il viaggiatore ad essere responsabile per conto proprio della validità del suo biglietto. Ai fini di un trasporto pubblico più vicino ai clienti, una semplificazione nell'acquisto dei biglietti rappresenterebbe una grande conquista. Non essendo tuttavia probabile che ciò possa avvenire in un prossimo futuro, risulta tanto più importante la valutazione dei singoli casi da parte di un ufficio neutrale.

3.2 Problemi con i titoli di trasporto 56 (45)

Il secondo problema in ordine di frequenza di cui gli uffici dell'ombudsman hanno dovuto occuparsi è stato quello connesso agli abbonamenti e ai titoli di trasporto. Succede ogni tanto che per una svista o un malinteso vengano emessi biglietti errati addirittura agli sportelli delle stazioni. Per non trovarsi nell'impossibilità di dimostrare la propria buona fede al momento di esibire il proprio biglietto, si raccomanda ai viaggiatori di controllare assolutamente il biglietto subito dopo la consegna.

Molti viaggiatori del trasporto pubblico usufruiscono dell'opportunità di acquistare biglietti online. In caso di imprecisioni o sviste durante la selezione al computer o al telefono cellulare succede non di rado che il biglietto acquistato non sia valido per il viaggio previsto. Nella maggior parte dei casi si tratta di una mancata validità temporale. Spesso l'errore viene scoperto solo durante un controllo. A causa del rischio di abusi, le AT sono molto restie a dimostrarsi accondiscendenti. Ecco un esempio: Un viaggiatore aveva acquistato tramite telefono cellulare un biglietto ferroviario mentre si stava recando alla stazione. A causa di un sovraccarico della rete, ciò non gli è però riuscito subito. Una volta salito sul treno è riuscito a procurarsi il biglietto desiderato. Durante un controllo sporadico effettuato poco dopo, il controllore si è accorto che il biglietto era stato acquistato un minuto dopo la partenza regolare del treno. Di conseguenza il biglietto non era valido poiché doveva essere stato emesso prima della partenza del treno. In seguito all'intervento dell'ombudsman, l'AT si è dichiarata disposta a rinunciare ad una parte del supplemento.

Anche nel 2010 vi sono stati problemi riguardo ai ritardi nei pagamenti delle rate mensili da parte di utenti con un abbonamento generale. L'AT affida gli importi dovuti dopo un primo sollecito direttamente ad un società di riscossione. Quest'ultima richiede oltre alle spese di mora e di indennizzo l'intero importo residuo dovuto per l'abbonamento in corso. In alcuni casi l'importo risultava quindi sproporzionato. Nella maggior parte dei casi è stato possibile trovare delle soluzioni a favore dei titolari degli abbonamenti.

3.3 Informazione 22 (21)

Anche nel 2010 si sono nuovamente verificati dei guasti che su una rete ferroviaria praticamente satura possono ovviamente comportare dei ritardi. Per queste situazioni i viaggiatori si dimostrano generalmente molto comprensivi. A suscitare critiche è però l'informazione spesso tardiva o poco chiara sulla situazione che non consente agli interessati di trovare una soluzione alternativa per evitare ulteriori danni.

Ogni anno gli addetti all'ufficio dell'ombudsman devono occuparsi di reclami in cui viene contestato il supplemento di CHF 80.– per il mancato possesso di un titolo di trasporto valido (mancanza del supplemento notturno), perché i titolari di un AG o di un abbonamento Binario 7, valido solo nell'orario notturno, non hanno pensato che anche loro dovevano pagare in aggiunta il supplemento notturno. Un'informazione corrispondente in un punto ben visibile consentirebbe di evitare molte contestazioni.

Un altro motivo di contrarietà dei titolari di AG potrebbe essere evitato se le conseguenze dello smarrimento dell'abbonamento non venissero fatte presente solo nelle Condizioni Generali ma separatamente ad ogni acquisto o rinnovo di un AG, facendo cioè presente che nonostante sia possibile ottenere un AG sostitutivo, questo non può tuttavia più essere restituito per ottenere un rimborso.

3.4 Infrastruttura 15 (25)

Le lamentele concernenti il materiale rotante o i parcheggi nelle vicinanze delle stazioni sono nettamente diminuite così come le critiche riguardo all'abolizione degli scomparti del silenzio nella 2° classe. Aumentano invece i reclami degli abitanti nelle vicinanze delle stazioni per i rumori degli altoparlanti a causa di annunci sempre più frequenti (aumento della cadenza).

Un notevole aumento di contestazioni si registra riguardo all'uso dei distributori automatici. Nei vari casi in cui il distributore automatico non ha emesso il biglietto o un biglietto errato o la validazione delle carte multicorse risultava non corretta, i ricorrenti erano convinti che ciò fosse dovuto ad un guasto del distributore.

Dagli accertamenti risulta però solitamente che non si tratta di guasti dei distributori ma di un possibile uso non corretto da parte dei viaggiatori. In caso di guasto di un distributore automatico, le AT esigono che il viaggiatore cerchi un distributore funzionante. Questo significa che i clienti devono mettere in conto il tempo necessario per trovarlo, ciò che da molti è considerata una pretesa esagerata.

Per quanto concerne i distributori automatici, a seconda dell'AT o della comunità tariffaria cambiano non solo le modalità d'uso ma anche l'offerta. Finché non saranno applicati standard unitari, è inevitabile che i clienti possano incappare in queste «trappole per clienti» a causa del principio secondo cui i viaggiatori del trasporto pubblico sono responsabili per conto proprio della validità dei loro biglietti. Le spese per queste fonti d'errore sono a carico dei clienti.

Un'esperienza particolare con un distributore automatico è capitata ad un'anziana cliente: La signora acquistò un biglietto al distributore automatico, prelevò dal distributore il resto e il biglietto (almeno così pensava) e salì sul treno. Nel corso di un controllo sporadico il controllore constatò che invece di un biglietto la cliente aveva prelevato dal distributore la ricevuta per una ricarica di un telefono cellulare. Era la prima volta che la cliente sentiva dire che ai distributori automatici si poteva anche ricaricare i cellulari.

Il rischio di confondere biglietto e ricevuta è assolutamente plausibile considerato che entrambi vengono stampati sulla stessa carta. A prima vista l'errore era difficilmente riconoscibile. Ad essere rigorosi, la cliente avrebbe dovuto mettersi gli occhiali. Ma che cosa ci si deve aspettare da un distributore automatico di biglietti se non un biglietto?

3.5 Comportamento del personale di controllo/conducenti 22 (17)

Se il personale di controllo e il viaggiatore si scontrano durante un controllo, è molto difficile accertare la verità in una successiva procedura di ricorso perché si tratta della parola dell'uno contro quella dell'altro. Per il viaggiatore controllato, un controllo per mancanza di titolo di trasporto non valido è spesso increscioso in presenza di altri viaggiatori, soprattutto se il personale di controllo si presenta con «modi polizieschi». Molti affermano infatti di essersi sentiti come se fossero dei criminali.

Il personale di controllo dal canto suo deve spesso subire insulti, cosicché non tutti riescono a mantenere la calma necessaria per poter reagire con superiorità. La percezione del viaggiatore e l'atteggiamento del personale di controllo portano ad una inutile escalation, soprattutto quando il viaggiatore viene colto impreparato nel momento in cui gli viene fatto presente che il suo biglietto non è valido.

Ecco un esempio: un viaggiatore era salito su un autobus esibendo il suo AG. L'autista gli fece notare che doveva ancora firmare l'AG e il viaggiatore provvide quindi a firmarlo. Alla fermata successiva tutti gli altri passeggeri scesero ed egli proseguì da solo.

Alla fermata successiva doveva scendere anche il ricorrente, ma tutte le porte erano bloccate. L'autista gli si avvicinò dicendogli che l'AG era falsificato e che avrebbe subito chiamato la polizia. Il bus proseguì fino alla prossima fermata. L'autista chiese in aggiunta la carta d'identità e la licenza di condurre. Dopo un po' di tempo arrivò la polizia che fece il controllo e dichiarò al viaggiatore che tutto era in ordine.

I passeggeri che aspettavano alla fermata non avevano alcuna idea perché l'autobus stesse fermo così tanto tempo e perché ci fosse la polizia. Per il ricorrente era una situazione insostenibile.

Egli arrivò a casa a mezzanotte con un'ora di ritardo e protestò il giorno seguente presso l'AT che si scusò per la seccatura motivando però allo stesso tempo il comportamento dell'autista. Alla prima esibizione dell'AG egli non era riuscito a quanto pare a leggere esattamente tutti i dati e aveva sospettato, a causa della firma mancante, che l'abbonamento potesse essere falsificato. Alla seconda fermata sarebbe tornato indietro per controllare ancora una volta l'AG con più attenzione. Il ricorrente – evidentemente contrariato per il sospetto di falsificazione – non era disposto ad esibire ancora una volta il suo abbonamento. L'AT fece notare che i conducenti hanno il dovere importante di assicurare i ricavi del trasporto e che devono quindi poter effettuare un controllo accurato.

È indiscutibile che i documenti possono essere ritirati temporaneamente fino all'arrivo della polizia se vi è un pericolo di fuga. Questa misura è difficilmente comprensibile e può essere spiegata solo con un eccesso di zelo da parte del conducente.

Nel procedimento di ricorso fu possibile convincere l'AT a non limitarsi alle scuse, ma a concedere un'appropriata riparazione per lo spiacevole inconveniente.

3.6 Perdita di coincidenze/puntualità 21 (16)

La regolamentazione di legge relativa alle perdite di coincidenze è chiara: se nel giorno del viaggio un viaggiatore non riesce a prendere l'ultima coincidenza (treno, bus, autopostale), l'AT è tenuta a garantire il proseguimento del viaggio, ad assumersi i costi del taxi o a pagare un eventuale pernottamento in albergo. L'AT non risponde tuttavia per una perdita di coincidenza «treno-aereo». Ciononostante tutti i reclami presentati per la perdita di un volo in seguito a mancata puntualità hanno potuto essere risolti amichevolmente. Ciò presuppone però che il ricorrente abbia calcolato il tempo di riserva necessario per un eventuale ritardo durante il tragitto fino all'aeroporto. Anche se si raggiunge l'aeroporto con l'automobile occorre mettersi in viaggio con un certo anticipo per evitare di perdere il volo a causa di un ingorgo inaspettato. Per spettacoli teatrali, concerti ma anche impegni di lavoro o esami persi in seguito a mancata puntualità, il diritto nazionale in materia di trasporto non prevede risarcimenti.

3.7 Comfort di viaggio 3 (9)

I reclami in questo ambito riguardavano oltre ai disturbi causati dall'uso ad alta voce dei telefoni cellulari soprattutto le comunicazioni ai viaggiatori eccessivamente frequenti e dal volume troppo alto. La valutazione di questi reclami risulta difficile perché la percezione del rumore è molto soggettiva. Tuttavia è incontestabile che i viaggiatori che non sono pratici dei luoghi e quelli audiolesi o ipovedenti devono poter contare su una buona informazione.

4 Considerazioni finali

Il numero dei reclami pervenuti è rimasto costante ad un livello elevato. Per quanto concerne la complessità dei reclami, si rileva un irrigidimento sui entrambi i fronti. Il compito di mediazione dell'ombudsman quale mediatore neutrale può quindi fornire un gradito contributo per raggiungere un accordo amichevole tra viaggiatore e azienda di trasporto.

All'ombudsman spetta inoltre il compito di sensibilizzare le aziende di trasporto ad eliminare le cosiddette «trappole per clienti». D'altro canto occorre richiamare ripetutamente l'attenzione dei viaggiatori sul fatto che ogni utente dei trasporti pubblici è responsabile per conto proprio del controllo della validità del proprio biglietto prima di salire sul mezzo di trasporto.

La mediazione dell'ombudsman può eliminare molto spesso le incomprensioni. Ecco perché la sua attività è non solo nell'interesse dei viaggiatori, ma anche in quella delle aziende di trasporto.

Ombudswoman dei trasporti pubblici
Lic. iur. Cornelia Füg-Hitz

Allegato alla statistica annuale

Motivi di reclamo in tutta la Svizzera



