



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

RAPPORTO ANNUALE 2004

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

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Berna 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

Ombudsman dei trasporti pubblici

Ombudswoman *Cornelia Füeg-Hitz, avvocato e notaio,
ex Consigliera di stato, ex Consigliera nazionale
Wisen 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 2005

Indice

<i>Ombudsman dei trasporti pubblici</i>	2
1. L'attività dell'ombudsman nell'anno 2004	4
1.1 <i>Considerazioni generali</i>	4
1.2 <i>Riepilogo</i>	5
1.3 <i>Statistica per regione e origine</i>	6
1.4 <i>Principi dell'attività e intervento</i>	6
2. Ufficio della Svizzera romanda	7
2.1 <i>Considerazioni generali</i>	8
2.2 <i>Gestione dei casi</i>	8
2.3 <i>Conclusioni</i>	10
3. Svizzera italiana	10
3.1 <i>Considerazioni generali</i>	11
3.2 <i>Casi trattati nell'anno 2004</i>	11
4. Aree di reclamo	12
4.1 <i>Mancanza di un titolo di trasporto valido (41)</i>	13
4.2 <i>Infrastrutture (14)</i>	14
4.3 <i>Problemi con le informazioni (13)</i>	15
4.4 <i>Titoli di trasporto (11)</i>	16
4.5 <i>Comfort di viaggio (9)</i>	16
4.6 <i>Perdita di coincidenze/puntualità (5)</i>	16
4.7 <i>Trattamento da parte del personale di controllo (7)</i>	17
Considerazioni finali	17

1. L'attività dell'ombudsman nell'anno 2004

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'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. Per garantire un'applicazione uniforme dei principi, periodicamente hanno luogo delle riunioni dei tre rappresentanti dell'ombudsman.

Non è un'assistenza telefonica

Il passeggero può rivolgersi all'ombudsman solo se precedentemente ha cercato, senza esito, di giungere ad un accordo con l'azienda di trasporto. L'ombudsman non sostituisce il servizio clienti dell'azienda 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.

Con la diffusione della posta elettronica, arrivano all'ombudsman anche dei ricorsi spontanei e non meditati 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, nell'interesse dei passeggeri.

Servizi di assistenza clienti nel nome della cortesia

I reclami che giungono direttamente all'ombudsman vengono inoltrati al servizio di assistenza clienti dell'azienda di trasporto interessata, che li prende in esame direttamente. L'ombudsman fornisce indicazioni al cliente su questa procedura e lo informa 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 cinque casi su di sedici sono stati portati nuovamente di fronte all'ombudsman (in un caso per mancanza di risposta, negli altri quattro casi per risposte insoddisfacenti). Ciò fa pensare che i servizi clienti interessati abbiano gestito tutti gli altri casi con soddisfazione dei passeggeri.

Cambiamento degli orari senza conseguenze

Non rientrano nelle competenze dell'ombudsman le richieste relative agli orari e i reclami sulle fermate soppresse. Per questi casi è stata istituita una procedura

ufficiale e regolata a livello federale. Le richieste relative all'orario e al servizio presso le fermate vengono inoltrate dall'ombudsman agli uffici cantonali competenti.

L'ombudsman ha atteso con preoccupazione il grande cambiamento di orari del 12 dicembre 2004. Tuttavia fino ad ora, fortunatamente, il timore che aumentassero i ricorsi all'ombudsman si è rivelato infondato.

Interessi stranieri

Nell'anno in esame la responsabile dell'ombudsman si è incontrata con Gerit Poel, amministratore della delegazione regionale bavarese del Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV, Associazione degli operatori del trasporto tedeschi), per uno scambio di esperienze. La delegazione bavarese e il Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmen (LBO, Unione regionale bavarese delle aziende di autobus) intendono creare insieme un "ombudsman del traffico locale in Baviera". Poiché la Baviera è il primo land tedesco a volere fondare un istituto del genere, i responsabili sono stati lieti di potere fare tesoro delle esperienze della Svizzera in questo campo.

Attualmente anche la Technische Universität di Berlino, nell'ambito di un lavoro di ricerca, si sta occupando della posizione del cliente nei trasporti pubblici e ha dimostrato un grande interesse nell'ombudsman del trasporto pubblico in Svizzera. Parallelamente, Martin Schiefelbusch, responsabile del progetto, nell'ambito di uno studio comparativo condotto in diversi paesi, sta esaminando le strutture e le organizzazioni a cui possono accedere i clienti dei trasporti pubblici per difendere i propri interessi. Per questo motivo ha trovato particolarmente preziosa la possibilità di studiare il funzionamento dell'ombudsman dei trasporti pubblici.

1.2 Riepilogo

Nel 2004 sono pervenute 134 istanze. Di queste, 23 non rientravano nella sfera di competenza dell'ombudsman.

La statistica complessiva è la seguente:

	2004	2003
Istanze complessive	134	173
Competenza	111	154
Disbrigo diretto	53	86
Interventi	58	68

Tabella 1: numero complessivo di casi nel 2003 / 2004

Non vi sono pendenze, se non in tre casi.

1.3 Statistica per regione e origine

I dati ripartiti in base alle regioni, danno il seguente quadro:

	2004	2003
Svizzera tedesca	78	109
Svizzera romanda	52	63
Svizzera italiana	4	1

Tabella 2: numero di casi in base alle aree linguistiche nel 2003 / 2004

Una ripartizione delle istanze in base all'origine ha mostrato che, contrariamente all'anno precedente, è ricorso ai servizi dell'ombudsman un numero maggiore di uomini rispetto alle donne.

1.4 Principi dell'attività e 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.

L'ombudsman ha potuto liquidare metà delle istanze di sua competenza direttamente, richiedendo informazioni via telefono o in forma scritta. In qualcuno dei casi in cui è dovuto intervenire l'ombudsman, in seguito alla verifica dei fatti, la situazione giuridica è risultata sfavorevole al reclamante. In questi casi le conseguenze sarebbero state talmente gravi, che l'ombudsman ha fatto tutto il possibile per adottare una soluzione condiscendente che, tranne in rare eccezioni, ha garantito la soddisfazione del ricorrente. Di norma le aziende di trasporto hanno accettato queste decisioni. In tre casi l'ombudsman ha dovuto dare una raccomandazione.

Caso esemplificativo

L'esempio che segue mostra l'importanza di procedure non burocratiche e pragmatiche per la soluzione dei conflitti.

La concentrazione dell'offerta del trasporto pubblico ha portato ad un aumento dei reclami presentati in relazione all'inquinamento acustico. Uno dei reclami è stato presentato da un ricorrente che, dal luglio 1991, abita nelle vicinanze di una

stazione di transito e vicino ai binari della tratta San Gallo-Zurigo. Sebbene questa abitazione fosse già esposta alle immissioni acustiche prodotte dalla ferrovia, il ricorrente non aveva lamentato alcun problema fino al 2002.

Ma nell'ottobre 2002 era stata introdotta, a cadenze regolari di mezz'ora, la trasmissione a mezzo altoparlanti di comunicati che segnalano l'arrivo dei rapidi e la relativa composizione. Il ricorrente trovava questa frequenza martellante, sette giorni su sette, sproporzionata soprattutto perché avveniva in una semplice stazione di transito, con un unico marciapiede e un solo binario doppio. Inoltre il suono degli altoparlanti veniva diffuso sul marciapiede anche oltre l'area coperta, dove peraltro solitamente non sostava alcun passeggero.

Per molto tempo il ricorrente aveva protestato senza successo presso l'azienda di trasporti, che indicava sempre le questioni di sicurezza e di orientamento dei clienti come motivi per la diffusione dei comunicati tramite altoparlante su tutta la lunghezza del marciapiede. Il ricorrente si è dunque rivolto all'ombudsman prima di prendere in considerazione, come ultimo passo, l'idea di intentare un'azione legale in materia di diritto di vicinato. In particolare chiedeva che gli altoparlanti venissero disattivati nel tratto di marciapiede non coperto.

Invece di procedere ad un'ulteriore scambio di corrispondenza, l'ombudsman ha ordinato un'ispezione in loco. L'azienda di trasporto ha incaricato dei tecnici competenti per verificare, seduta stante, la necessità o meno di attivare l'impianto di altoparlanti. L'ispezione ha provato in modo convincente che, anche prestando attenzione alla sicurezza e all'orientamento dei clienti, era possibile disattivare immediatamente l'impianto di altoparlanti esternamente all'area di arresto dei treni e ridurre il volume dei comunicati di 3 dB. Il fatto che l'azienda di trasporto sia stata in grado di mettere subito in atto la decisione presa, dando prova di grande flessibilità, ha impressionato molto anche lo stesso ricorrente.

2. Ufficio della Svizzera romanda

2.1 Considerazioni generali

Il 2004 è stato un anno piuttosto tranquillo per la Svizzera romanda. Dopo la mediazione dell'ombudsman, è raro che tra i passeggeri e le aziende permangano punti nevralgici e conflitti persistenti. Il servizio di assistenza clienti delle aziende appiana la maggior parte dei casi con soddisfazione dei passeggeri. Rimane solo una piccola percentuale di clienti che ritiene che il proprio caso non sia stato esaminato con sufficiente attenzione. Grazie alla mediazione è possibile riprendere il dialogo interrotto.

2.2 Gestione dei casi

Motivo dei reclami sono soprattutto l'uso dei titoli di trasporto, il comfort e la sicurezza, le infrastrutture, la disponibilità dei servizi e le informazioni ricevute.

Dopo un'attività di solo quattro anni si può affermare che la collaborazione con i servizi di assistenza clienti competenti è in continuo miglioramento. Ciò consente di dare informazioni ai passeggeri, ma anche di valutare velocemente i casi.

Oltre alle richieste relative all'orario, un'altra questione dove l'ombudsman non può intervenire è l'entità delle tariffe che non dipendono solo dai costi delle aziende, ma anche dall'ammontare dei rimborsi dell'ente pubblico.

Titoli di trasporto non validi (16)

Numerosi passeggeri sono stati trovati sprovvisti di un titolo di trasporto valido. Soprattutto con gli autobus capita che i passeggeri leggano in modo errato gli orari o i percorsi. Spesso l'acquisto di un biglietto può essere paragonato ad una corsa ad ostacoli. Il mancato funzionamento dei distributori automatici di biglietti è stato un motivo di reclamo (3).

Attualmente stanno arrivando molti reclami, anche verbali, da parte di passeggeri che si lamentano delle maggiorazioni applicate sui treni regionali perché, a causa di un numero insufficiente di posti, si sono seduti in una classe superiore. Questi passeggeri si sentono trattati in modo ingiustificato rispetto ai passeggeri dei treni Intercity, che possono sedersi tranquillamente in 1a classe senza pagare alcuna sovrattassa (9). Pertanto richiedono un maggiore numero di carrozze durante gli orari di punta del mattino e della sera.

Ma i passeggeri si lamentano anche dei supplementi e delle tasse che sarebbero sproporzionati rispetto all'errore commesso (4).

In generale le aziende non sono molto flessibili per quanto riguarda le sovrattasse, ma se vi è prova di buona fede, sono disponibili ad appianare la situazione in modo amichevole.

Infrastrutture (5)

I passeggeri che utilizzano solo sporadicamente il trasporto pubblico faticano a trovare parcheggi liberi nei pressi delle stazioni. Questo problema irrisolto dev'essere considerato seriamente. La manutenzione della zona nelle dirette vicinanze dei binari ha dato luogo ad un reclamo non appena è stata assunta dall'azienda interessata.

Altri reclami sono stati motivati dal rumore provocato dai treni regionali e turistici.

Comportamento sconveniente (4)

Il comportamento sconveniente di passeggeri giovani e meno giovani, quali l'occupazione indebita di posti a sedere in 1a classe negli orari di punta, irrita altri passeggeri. Numerosi passeggeri richiedono la presenza del personale viaggiante su tutti i treni e di multare le persone che si comportano in modo sconveniente.

Informazioni (4)

La pubblicità è sempre più presente e il passeggero fatica a districarsi tra la grande quantità di offerte allettanti. D'altro canto i cittadini di lingua francese che viaggiano nella Svizzera tedesca pretendono che anche le informazioni dell'ultimo minuto siano tradotte in francese.

Mancato rispetto dell'orario (3)

Gli ostacoli che si incontrano nel traffico cittadino e il maltempo provocano spesso dei ritardi. Due casi di perdita di coincidenze sono stati segnalati all'ombudsman e risarciti.

Comfort (3)

La mancanza di pulizia sui treni, soprattutto alla sera, ha causato reclami da parte dei passeggeri. I giornali gratuiti o le confezioni degli snack sono disseminati sul pavimento. Il comportamento di alcune persone causa il disagio di altre, che si irritano per i costi generali di questa condotta.

Trasporto di biciclette (3)

Tre persone hanno fatto presente che il trasporto delle biciclette con l'autobus presenta delle difficoltà. Per questo servizio i passeggeri richiedono tariffe più basse.

Comportamento degli autisti degli autobus (2)

Il comportamento inadeguato degli autisti degli autobus continua a costituire motivo di reclamo. In due casi è stato rimproverato un comportamento razzista. Tuttavia non è stato possibile raccomandare misure correttive per insufficienza di prove.

Sale d'aspetto non sufficientemente protette (2)

In linea di principio i passeggeri apprezzano la possibilità di trovare, in stazione, un'offerta di merci d'uso quotidiano. Per contro la mancanza di locali protetti ha provocato reclami.

Persone con mobilità ridotta (1)

Nell'ambito delicato delle persone con mobilità ridotta, le aziende hanno fatto dei notevoli passi in avanti. Tuttavia un passeggero si è lamentato delle difficoltà di utilizzare questo tipo di servizio in un autobus cittadino.

2.3 Conclusioni

L'ombudsman riconosce il punto di vista del cliente che vuole ricevere un servizio corrispondente ai soldi che paga. I risultati che l'ombudsman ottiene sono segni della fiducia che i passeggeri e le aziende ripongono in questa istituzione. Benché sia quasi sconosciuto ai più, l'ombudsman svolge un ruolo da non sottovalutare ed è molto importante per garantire il rispetto delle richieste dei clienti.

3. Svizzera italiana

3.1 Considerazioni generali

Nel corso dell'anno 2004, l'attività dell'Ufficio di mediazione (ombudsman) dei trasporti pubblici della Svizzera italiana ha ricalcato quella degli anni precedenti.

Si è confermata in particolare la tendenza di fare uso contenuto di questa possibilità offerta sia agli utenti dei servizi di trasporto pubblici della Svizzera italiana sia agli utenti italofoeni che utilizzano servizi di trasporto pubblici sull'intera rete svizzera.

Come evidenziato nei precedenti rendiconti, tale situazione in sé non è negativa. Essa, infatti, dimostra che il servizio offerto dalle Società di trasporto pubblico e quello dei loro Servizi della clientela è in genere apprezzato dalla stragrande maggioranza degli utenti; in particolare appare evidente che i Servizi clientela delle Società di trasporto riempiono pienamente la loro funzione con soddisfazione della clientela, per cui la maggior parte dei casi sollevati trova adeguate forme di soluzione già presso tali servizi.

Eccellente si è sempre dimostrata la disponibilità dei Servizi clientela delle Società di trasporto verso il mediatore; questa disponibilità ha favorito l'attività del mediatore e, in molti casi, ha permesso di individuare soluzioni idonee per i problemi sollevati con i reclami presentati al mediatore.

Anche nell'anno 2004, è stato possibile regolare in modo costruttivo e pragmatico lo scambio di informazioni con gli Uffici pubblici proposti al trasporto pubblico; si pensa in particolare alla Sezione dei trasporti pubblici del Dipartimento cantonale del Territorio, al Servizio clientela delle FFS, ai Servizi di Autopostale Ticino e Moesano e alle FART.

3.2 Casi trattati nell'anno 2004

I casi sottoposti all'attenzione dell'ombudsman sono stati 4 e tutti hanno potuto essere evasi.

Anche con riferimento agli anni passati, tra i casi che si ripetono con una certa frequenza, vi sono quelli legati ad alterchi tra passeggeri e addetti ai Servizi di trasporto pubblico. In tali casi ci si trova spesso confrontati a fattispecie con una duplice matrice:

- da un canto vi sono atteggiamenti assolutamente inaccettabili da parte dell'utenza, che dimostra un elevato grado di aggressività e di intolleranza e che mette a dura prova gli addetti ai servizi pubblici, che svolgono regolarmente il loro lavoro spesso in condizioni non facili.

In futuro simili casi saranno trattati con la dovuta severità da parte del mediatore; essi, infatti, non possono trovare comprensione, poiché rendono inutilmente difficile il lavoro degli addetti ai Servizi pubblici e spesso, essendo

causa di disturbo verso altri utenti, sono suscettibili di far scader la qualità stessa e l'attrattiva del servizio di trasporto pubblico.

- dall'altra parte si registrano anche casi che dimostrano come da parte delle Società di trasporto pubblico non vi sia sufficiente attenzione alle questioni legate alla formazione e alla riqualifica del proprio personale soprattutto sul tema della gestione di situazioni di tensione o di conflitto.

In futuro, situazioni di questo genere verranno puntualmente segnalate alle Società di trasporto pubblico.

Nel 2004, è stata emessa una raccomandazione all'attenzione delle FFS e dell'Autorità cantonale affinché si adoperino meglio in attività di coordinamento, al fine di migliorare significativamente la qualità del Servizio pubblico presso la stazione di Biasca.

4. Aree di reclamo

La statistica annuale in allegato mostra, **su base 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 2.1.

4.1 Mancanza di un titolo di trasporto valido (41)

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. I rigorosi controlli sui treni non accompagnati e l'aumento della sovrattassa hanno prodotto il loro effetto. Lentamente si sta affermando l'idea che è responsabilità del passeggero viaggiare con un biglietto valido. Tuttavia 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.

Quando il passeggero, in occasione di un controllo, viene trovato in fallo per la prima volta, nella maggior parte dei casi le aziende di trasporto si mostrano condiscendenti e condonano la metà della sovrattassa di 80 franchi. Tuttavia il prezzo da pagare per i passeggeri è comunque alto. Nei casi più controversi, in seguito all'intervento dell'ombudsman, di norma viene condonata l'intera sovrattassa. Solo in sei casi non si è potuto operare con condiscendenza.

Affinché l'azienda di trasporto possa sapere se l'accaduto è eccezionale o se si tratta di una reiterazione, questi casi devono registrati in una banca data. In caso di reiterazione dev'essere possibile incrementare proporzionalmente anche la sovrattassa. Questa registrazione, insieme alla richiesta di condono della sovrattassa, è stata un motivo sempre più frequente di reclamo. Se l'accesso a questi dati è limitato e se dopo due anni i dati vengono cancellati, non vi è nulla da eccepire per quanto riguarda la normativa sulla protezione dei dati. Tuttavia è necessario tenere sotto controllo gli sviluppi futuri.

Un motivo di reclamo sempre più frequente è anche la critica all'adeguatezza dell'importo della sovrattassa. I ricorrenti sostengono che modo in cui viene determinato l'importo della sovrattassa sia privo di qualsivoglia legittimità democratica. Questo disturba soprattutto perché il trasporto pubblico operi in un regime di monopolio. È stato chiesto se il giudice civile sia competente nel dirimere controversie sull'importo della sovrattassa in caso di passeggeri che viaggiano senza biglietto o se si debba invece far ricorso all'autorità di vigilanza. Dai chiarimenti dell'ombudsman, risulta che la classificazione giuridica della sovrattassa non è molto chiara nemmeno ai gruppi interessati.

In base all'art. 50 della Legge sul trasporto pubblico, il giudice civile giudica le controversie di carattere patrimoniale tra il cliente e l'azienda di trasporto. Poiché l'art. 16 della Legge sul trasporto pubblico non contiene alcuna base legale a

sostegno delle sovrattasse aventi carattere penale, l'ombudsman è dell'opinione che, in caso di controversie sull'ammontare della sovrattassa, sia necessario ricorrere al giudice civile. Tuttavia solo un processo modello può fare chiarezza in modo definitivo sulle competenze.

Ad ogni buon conto l'ombudsman ha il compito di impedire i processi e di cercare soluzioni di comune accordo.

4.2 Infrastrutture (14)

Quest'ambito di attività ha impegnato l'ombudsman allo stesso modo dell'anno precedente. Si è trattato soprattutto di reclami relativi alla carenza di parcheggi nelle vicinanze delle stazioni, all'aumento dell'inquinamento acustico, alla mancanza di zone di sicurezza nelle stazioni e a distributori automatici di biglietti difettosi o difficili da utilizzare.

Benché per l'eliminazione di questi problemi siano solitamente necessarie delle decisioni a livello aziendale che esulano dalle competenze dell'ombudsman, i nostri interventi possono accelerarne la soluzione.

I passeggeri lamentano sempre più la difficoltà di utilizzare i distributori automatici di biglietti. La conseguenza è che, soltanto nel momento in cui incappano in un controllo di quello che ritengono essere un biglietto valido, vengono a sapere che stanno invece viaggiando con un biglietto non valido. Questa eventualità è illustrata nel caso riportato di seguito.

Un passeggero inglese voleva acquistare, dopo le ore 22.00, un biglietto per Neerach/ZH presso la stazione dell'aeroporto di Kloten. Il collegamento diretto era assicurato da un autobus. Poiché però dopo le 21.00 gli autobus non viaggiano più e ciò non era indicato sul distributore automatico, il passeggero sale sul treno (via Oerlikon) e, durante un controllo, viene trovato con il biglietto non valido. In seguito all'intervento dell'ombudsman l'azienda di trasporto ha dovuto ammettere che i normali distributori automatici di biglietti presuppongono che l'utilizzatore conosca bene il sistema tariffario e i collegamenti previsti dall'orario. Normalmente i distributori automatici di biglietti rilasciano biglietti per le normali linee di collegamenti ovvero, nel caso in questione, per l'autobus. Tuttavia il distributore automatico non sa che, dopo le 21.00, l'autobus non circola più. Nel caso in questione il passeggero non è stato nemmeno aiutato dal fatto che i clienti, in caso di dubbio, possono chiedere aiuto allo sportello, perché lo sportello dell'aeroporto è aperto solo fino alle 22.00.

La prospettiva che, tra qualche anno, i distributori automatici di biglietti saranno in grado di offrire semplici informazioni, come l'orario e il relativo biglietto, lascia sperare che in futuro ai passeggeri saranno risparmiate tali spiacevoli situazioni.

4.3 Problemi con le informazioni (13)

Nell'anno in esame si è avuto un aumento dei reclami relativi ad informazioni carenti o errate. La causa può essere anche il fatto che, nell'anno in questione, molti passeggeri sono stati disorientati dalle numerose novità nel trasporto pubblico. Inoltre anche la strategia pubblicitaria di alcune aziende di trasporto è molto aggressiva e può creare aspettative sbagliate in molti passeggeri. Se l'offerta viene presa troppo alla lettera, si può restare delusi. Questa eventualità è illustrata nel caso riportato di seguito.

Un cliente aveva appreso, leggendo la pagina delle offerte straordinarie dell'orario ufficiale sotto al titolo "Con il biglietto per gruppi si risparmia di più", che ogni dieci persone una poteva viaggiare gratis. Quindi decide di comprare un biglietto per un gruppo di dieci persone, tre delle quali sono titolari di un abbonamento generale (AG) e gli altri sei sono bambini, in possesso di una carta giornaliera collegata all'AG. Quindi arriva alla conclusione che lui non deve pagare niente altro per il biglietto per gruppi, perché la decima persona viaggia gratis. Quando l'operatore allo sportello si rifiuta di vendergli il biglietto, il cliente difende la propria opinione sostenendo che si tratta di un'offerta presente nell'orario e che l'azienda di trasporto deve mantenere ciò che promette.

L'azienda di trasporto si difende affermando che le informazioni contenute nell'orario sono solo una descrizione sintetica che illustra i principali vantaggi dell'offerta. Per motivi di spazio sarebbe impossibile riportare tutti i dettagli relativi alla tariffa viaggiatori. La tariffa prevede infatti che soltanto i passeggeri con un AG possano essere presi in considerazione per un biglietto per gruppi, ma non i bambini che viaggiano con una carta junior o una carta giornaliera e nemmeno i bambini di età inferiore ai 6 anni. Ciò significa, per il ricorrente, che solo i tre titolari di un AG possono essere considerati parte del gruppo, ma non i sei bambini con la carta giornaliera associata all'AG.

Nella valutazione del fatto in questione si è dovuto chiarire al ricorrente che il testo dubbio presente sull'orario non rappresentava alcuna offerta dal punto di vista giuridico, perché era di carattere molto generale. Tuttavia la formulazione utilizzata suscitava delle aspettative che, a prima vista, potevano far sembrare plausibile la modalità utilizzata per il calcolo del prezzo del biglietto per gruppi. In realtà il ricorrente avrebbe dovuto riconoscere che non si può usufruire due volte di un'agevolazione (carta giornaliera bambini collegata all'AG) e che proprio per questo motivo la sua richiesta non era giustificata.

Ma è stato anche necessario far notare all'azienda di trasporto che i passeggeri non possono essere attirati solo con offerte allettanti. Nell'interesse della trasparenza si dovrebbe far riferimento, almeno in modo generico, alla presenza di limitazioni al campo di applicazione, anche se non è possibile fornire ogni minimo dettaglio nell'orario.

4.4 Titoli di trasporto (11)

Un netto calo dei reclami rispetto all'anno precedente (30) si è avuto invece in relazione agli abbonamenti e ai biglietti. Pare che le novità relative alla disdetta anticipata degli AG e degli AG abbonati, così come le procedure automatizzate per l'incasso, siano ormai ben rodiate.

In relazione al nuovo orario entrato in vigore il 12 dicembre 2004, sono pervenute molte critiche circa l'aumento del costo dell'abbonamento senza alcuna controprestazione. Poiché l'ombudsman non può influire in alcun modo sulla determinazione dei prezzi, ha inoltrato i relativi reclami al Sorvegliante federale dei prezzi per un parere consultivo.

Mi pare degno di nota che, degli undici reclami pervenuti, tre riguardassero la richiesta di uniformare il trattamento dei cani a quello dei bambini per l'acquisto dei titoli di trasporto, qualora i genitori e/o i proprietari del cane siano titolari di un AG. Dovrebbe essere possibile acquistare la tessera per famiglie per i cani, così come avviene per i bambini. Anche se, per un numero sempre maggiore di persone, i cani sono dei compagni fedeli con possibilità di convivere con la famiglia, vale comunque la pena di considerare quanto riportato di seguito.

Nella definizione dei prezzi e delle tariffe da parte delle aziende di trasporto gioca un ruolo decisivo il fatto che i bambini e i ragazzi siano i clienti di domani. Per tale motivo si rinuncia espressamente ad equiparare i cani ai bambini in materia di prezzi e tariffe. Ecco perché molti sforzi del marketing mirano a conquistare i bambini e i giovani come clienti del futuro.

Resta comunque difficile da valutare se questi reclami siano sintomatici dello sviluppo futuro della società e se sarà necessario ripensare la struttura tariffaria.

4.5 Comfort di viaggio (9)

I reclami in questo ambito si sono mantenuti costanti (anno precedente: 13). È interessante il fatto che sette dei nove reclami riguardino la Svizzera occidentale. I passeggeri si lamentano più del comportamento degli altri passeggeri che della pulizia dei treni, dell'abuso dei cellulari o del fumo e degli spinelli.

4.6 Perdita di coincidenze/puntualità (5)

L'ombudsman si è occupato molto meno dell'anno precedente (15) delle questioni relative alla perdita di coincidenze o alla puntualità. Si è raggiunto un accordo amichevole in tutte le questioni relative alla perdita di coincidenze.

4.7 Trattamento da parte del personale di controllo (7)

Rispetto all'anno scorso (12) i reclami relativi al personale di controllo sono scesi nuovamente al livello del 2002. Tuttavia va rilevato che, nel caso di reclami per mancanza di un titolo di trasporto valido, il comportamento del personale di controllo viene spesso criticato.

Il fatto che, nella percezione, il tono risulti più scortese può anche dipendere dal fatto che i controllori sono sempre più esposti ad abusi verbali e aggressioni fisiche. D'altro canto i passeggeri, durante i controlli, si sentono spesso umiliati. In situazioni difficili come queste può essere utile informare in modo oggettivo il passeggero interessato circa la possibilità di fare ricorso in modo non burocratico presso il servizio clienti dell'azienda di trasporto e eventualmente presso l'ombudsman.

Considerazioni finali

Dopo che nell'anno 2002 si era avuta una stagnazione delle domande presentate all'ombudsman e dopo il notevole aumento delle istanze fatto registrare nello scorso anno, nel 2004 pare che si sia raggiunta la normalità. L'istituzione dell'ombudsman si è ormai affermata.

Tuttavia ciò non deve indurre a ridurre gli sforzi per aumentare il grado di notorietà dell'ente. L'ombudsman stesso può fare molto in questo senso grazie ai numerosi contatti con i media, le organizzazioni dei consumatori e i gruppi di interesse politici. Anche le aziende di trasporto devono contribuire in un'ottica di trasparenza e di soddisfazione del cliente, dal momento che il trasporto pubblico è finanziato in gran parte con soldi pubblici.

I reclami che comportavano richieste di denaro, in generale non hanno mai riguardato importi elevati. I reclami sono stati piuttosto espressione della frustrazione dei passeggeri che non si sentivano presi sul serio dai servizi di assistenza clienti.

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

Ombudsman dei trasporti pubblici

Lic. iur. Cornelia Füeg-Hitz

Allegato

Motivo del reclamo	Numero di reclami
Titolo di trasporto non valido	41
Infrastrutture	14
Informazioni	13
Titoli di trasporto	11
Comfort di viaggio	9
Perdita di coincidenze/puntualità	5
Personale di controllo	7
Danni materiali/annuncio di smarrimento	3
Portatori di handicap	3
Altro	5