



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

RAPPORTO ANNUALE 2007

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

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2007

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.	Attività dell'ombudsman nell'anno 2007	3
1.1	Considerazioni generali	3
1.2	Riepilogo	4
1.3	Statistiche per regione	5
1.4	Principi dell'attività e dell'intervento	5
2.	Succursale della Svizzera romanda e della Svizzera italiana	6
2.1	Svizzera romanda	6
2.1.1	Considerazioni generali	6
2.1.2	Gestione dei casi	7
2.2	Svizzera italiana	9
2.2.1	Considerazioni generali	9
2.2.2	Casi trattati nell'anno 2007	9
3.	Area dei reclami	9
3.1	Mancanza di un titolo di viaggio valido	10
3.2	Titoli di viaggio	11
3.3	Informazione	12
3.4	Infrastrutture	13
3.5	Perdita di coincidenze e puntualità	15
3.6	Comfort di viaggio	15
3.7	Personale di controllo	15
4.	Considerazioni finali	16
	Allegato alla statistica annuale	18

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 2008

1. L'attività dell'ombudsman nell'anno 2007

1.1 Considerazioni generali

L'ombudsman è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici ed è attivo da quasi 7 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. Con la diffusione della posta elettronica, arrivano però all'ombudsman anche dei ricorsi spontanei, non meditati e talora approssimativi che talvolta non riportano nemmeno l'indirizzo del mittente. Questo malcostume può forse dipendere dal carattere di gratuità dell'ombudsman. Tuttavia, proprio la gratuità e la mancanza di burocratismo nelle procedure sono caratteristiche importanti di questo servizio.

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 si tengono delle riunioni periodiche con i responsabili delle filiali.

L'ombudsman interviene nel proprio ruolo di mediazione solo se precedentemente il passeggero ha cercato, senza esito, di giungere a un accordo con l'azienda di trasporto. L'ombudsman non sostituisce il servizio clienti delle aziende 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. L'utente 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 è stata soddisfacente. Nell'anno in esame ho ricevuto nuovamente solo 2 casi, il che fa supporre che i servizi clienti interessati abbiano operato con soddisfazione dei passeggeri.

Dato che per le questioni relative agli orari esiste una procedura ufficiale, regolata a livello federale, i reclami relativi agli orari e alle fermate non rientrano nelle competenze dell'ombudsman. Non rientrano altresì nelle competenze dell'ombudsman i reclami attinenti all'organizzazione delle comunità tariffarie. Nell'anno in esame ho ricevuto a tal riguardo un unico reclamo, che è stato inoltrato direttamente all'ufficio cantonale competente dei trasporti pubblici con informazione dell'utente. Il reclamo riguardava la mancata copertura di una tratta ferroviaria che passa all'interno di una comunità tariffaria. Per l'utilizzo della ferrovia in questa comunità tariffaria si pretende dall'utente che acquisti oltre all'abbonamento per la comunità tariffaria stessa anche un abbonamento per la tratta ferroviaria in questione.

Questo abbonamento tuttavia dà diritto solo a utilizzare il treno regionale e non l'InterRegio. È comprensibile che gli utenti non accettino situazioni di questo genere. Nel caso specifico, la difficoltà era costituita dal fatto che la comunità tariffaria si estendeva su diversi cantoni e aziende di trasporti pubblici per cui l'unificazione non risultava affatto semplice. Inoltrando il reclamo, accompagnato dalle mie considerazioni, direttamente all'ufficio dei trasporti pubblici competente ho potuto far rilanciare la discussione che ha consentito di prevedere dei miglioramenti.

La nostra attività non si limita quindi al semplice ruolo di mediazione; molto spesso siamo in grado di esercitare la nostra influenza dando impulso a una discussione in seno agli organi competenti e contribuendo così alla soluzione di problemi concreti. Gli utenti si rivolgono a noi anche per questioni inerenti la politica dei prezzi delle aziende di trasporti pubblici. In questo caso si tratta tuttavia di scelte di economia aziendale che attengono alla competenza delle aziende di trasporti pubblici e che possono essere verificate dal sorvegliante federale dei prezzi.

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 un proprio ombudsman. Gli atti vengono inoltrati direttamente all'ombudsman di competenza informando i viaggiatori. Fanno eccezione i reclami riguardanti le sovrattasse per mancanza di titolo di viaggio valido sui treni delle ferrovie urbane. Poiché le FFS effettuano i controlli a campione per l'Unione zurighese dei trasporti pubblici (Zürcher Verkehrsverbund, ZVV), l'ombudsman dei trasporti pubblici è competente in materia di ricorsi per mancanza di titolo di viaggio valido sulla rete delle ferrovie urbane.

Nell'anno in esame è stato osservato un aumento dei reclami relativi ad aziende di trasporto non facenti parte dell'Unione dei trasporti pubblici (Swiss, ferrovie estere, CityNightLine che è una società affiliata della Deutsche Bahn).

1.2. Riepilogo

Nel 2007 sono pervenute 168 istanze. Di queste, 32 non rientravano nella sfera di competenza degli ombudsman.

Non vi sono pendenze, se non in 6 casi, pervenuti per la precisione poco prima del Natale 2007.

La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive	168	(anno precedente 201)
Competenza	136	(anno precedente 166)
Disbrigo diretto	66	(anno precedente 55)
Intervento	70	(anno precedente 111)

Nell'anno in esame è stato necessario fornire una raccomandazione su 19 casi inviati all'attenzione dell'azienda dei trasporti.

Nella sfera di competenza degli ombudsman:

Competente:	136
Non competente:	32

1.3. Statistiche per regione

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

Istanze pervenute:

Svizzera tedesca	120
Svizzera occidentale	46
Ticino	2

Da una suddivisione delle istanze in base all'origine risulta che sono ricorsi ai servizi dell'ombudsman 111 uomini e 57 donne.

1.4. Principi dell'attività e dell'intervento

Un aspetto 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 in modo determinante dalla disponibilità dell'azienda a cooperare. In generale le aziende di trasporto collaborano con l'ombudsman senza riserve e con grande apertura.

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

Quest'anno è stato possibile liquidare oltre la metà delle istanze di competenza degli 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 sproporzionate che l'ombudsman ha fatto il possibile per favorire una soluzione conciliante. Nella maggior parte dei casi si è riusciti a pervenire a una soluzione soddisfacente per entrambe le parti. In 14 casi mi è stato possibile convincere l'azienda di trasporti a venire pienamente incontro alle richieste del passeggero.

Tuttavia, in 6 casi non è stato possibile giustificare alcuna condiscendenza dopo che l'esame delle circostanze ha evidenziato ripetuti precedenti di violazione della legge sul trasporto pubblico. Nella maggior parte di questi casi si è trattato di ricorsi inoltrati da genitori per conto di figli giovani.

Il compito principale dell'ombudsman è la mediazione in caso di controversia tra l'azienda di trasporti pubblici e il passeggero. Nel suo ruolo di mediatore, l'ombudsman non ha alcun potere di disposizione. Se non si profila alcuna possibilità di giungere a un accordo, all'ombudsman non rimane che emettere una raccomandazione nei confronti dell'azienda di trasporto. Tuttavia, poiché mancano gli strumenti per imporne il rispetto, sta alla buona volontà dell'azienda di trasporto decidere se attenersi o meno. Nella maggior parte dei casi l'azienda segue la raccomandazione.

Un caso segnalato dalla succursale in Ticino ha riaperto la discussione. Il caso riguarda una circostanza (perdita di coincidenza) in cui l'azienda di trasporto semplicemente ignora la raccomandazione della succursale ticinese, pur essendo tenuta per legge a indennizzare l'utente. Questo problema deve essere risolto in collaborazione con l'Unione dei trasporti pubblici poiché l'Ombudsman dei trasporti pubblici è stato istituito dall'unione stessa.

2. Succursali Svizzera occidentale e Svizzera italiana

2.1 Svizzera occidentale

2.1.1 Considerazioni generali

Nel 2007 il numero di interventi dell'ombudsman nella Svizzera occidentale è diminuito. Tutti i casi di contenzioso hanno dato luogo all'apertura di un dossier.

Le aziende regolano evidentemente in maniera soddisfacente la maggior parte dei reclami venendo incontro agli utenti.

Spesso gli utenti esprimono tuttavia le proprie lamentele via e-mail o per telefono, segnalando i disagi che hanno subito nei loro spostamenti. Per l'ombudsman, questa attività richiede un certo impegno dovendo, attraverso un lavoro di ascolto, consigliare l'utente, informarlo e rispondere alle sue domande.

Dobbiamo constatare che le aziende applicano la legge con «esagerata rigidità», lasciando pochissimo spazio al giudizio individuale. Questa inflessibilità ha certamente portato dei frutti visto che il numero dei reati è diminuito.

Nella loro presa di posizione scritta le aziende non segnalano sistematicamente l'esistenza dell'ombudsman e la possibilità per gli utenti di farvi ricorso.

La maggior parte dei reclami ci perviene tramite le organizzazioni di tutela dei consumatori. Gli utenti trovano talvolta gli indirizzi utili consultando anche i siti Internet.

2.1.2 Gestione dei casi

Non è raro che i reclami denunciino diversi disservizi, il che si riflette sui risultati statistici.

In assenza di un titolo di viaggio o di un abbonamento valido vengono imposte sovrattasse il cui ammontare nella maggior parte dei casi appare esorbitante. (4)

È particolarmente contestata l'ammenda per il cambiamento di classe nelle situazioni di forte affluenza. Si denuncia una sproporzione tra la gravità dell'irregolarità e l'importo della sovrattassa. (5)

Viene accolto positivamente l'abbonamento generale (AG) a pagamento mensile, mentre pone seri problemi la disdetta di un duplicato. (1)

La messa in rete di diverse aziende e le comunità tariffarie generano qualche lamentela, in particolare per la sproporzione dei prezzi rispetto ai chilometri percorsi. (3)

Secondo alcuni utenti, i distributori automatici e i loro malfunzionamenti sarebbero la causa di problemi legati alla mancanza del titolo di viaggio. (4)

Le persone con mobilità ridotta e in particolare le persone anziane lamentano difficoltà di adattamento (chiusura rapida delle porte, illeggibilità dei display degli sportelli automatici). (3)

Sono diventati ricorrenti i problemi legati alla mancanza di puntualità e le lacune nella collaborazione tra le diverse aziende (bus e treno, SNCF). (6)

I clienti chiedono una migliore armonizzazione tra le aziende dell'UTP.

Altri aspetti denunciati sono:

manca di informazioni esaustive (2)

sovraffollamento dei treni e mancanza di posti a sedere (3)

pulizia in generale e in particolare la pulizia delle toilette (3)

I servizi sono spesso chiusi, costringendo l'utente al disagio di dover attraversare diversi vagoni.

difficoltà e alto costo del trasporto di biciclette (2)

infrastruttura inadeguata nelle stazioni e mancanza di luoghi sicuri e riscaldati (3)

Comportamento del personale

Anche se i controllori sono preparati ad affrontare situazioni difficili di confronto con gli utenti in circostanze anomale, talvolta questi ultimi protestano contro la cattiva fede dei controllori e la loro interpretazione tendenziosa dei fatti. (3)

L'operato del servizio clienti viene raramente chiamato in causa. Gli utenti lamentano tuttavia l'uso di risposte standardizzate, senza attinenza alle loro osservazioni.

Ufficio di incasso (1)

L'utente denuncia spese esorbitanti e mancanza di trasparenza nei conteggi. Protesta in particolare per il fatto che il contenzioso non viene gestito direttamente dall'azienda interessata.

Struttura tariffaria e orari (3)

Le tariffe, concordate tra gli operatori e le amministrazioni pubbliche, restano di loro competenza esclusiva. L'ombudsman non ha voce in capitolo né in materia di tariffe né in materia di orari.

Mancanza di rispetto e violenza

I casi di mancanza di rispetto e di violenza sono in diminuzione. Nel 2007 non è stato segnalato nessun caso di rilievo.

Conclusioni

L'ombudsman svolge un ruolo di mediazione tra gli utenti e le aziende. Funge da cassa di risonanza che trasmette osservazioni, reazioni e lamentele.

Nel 2007 l'ombudsman nella Svizzera occidentale ha sottolineato l'importanza dell'informazione. Le carenze evidenti in questo contesto non devono andare a discapito dell'utente.

Inoltre, la collaborazione e la sinergia tra le aziende consentirebbe di evitare la perdita di coincidenze, causa talvolta di gravi disagi.

Nel concludere questa relazione, va sottolineata l'apertura dimostrata dalle aziende interessate da una controversia. I dati relativi ai vari dossier ci sono stati trasmessi interamente. I rapporti si svolgono in uno spirito di corresponsabilità e rispetto reciproco.

2.2. Svizzera italiana

2.2.1 Considerazioni generali

Nell'anno 2006, l'Ufficio di mediazione per i trasporti pubblici della Svizzera italiana ha ricevuto ed evaso 2 soli casi; vi è quindi stata una leggera diminuzione rispetto alla media dei casi trattati negli anni precedenti.

Anche nell'anno 2007, è stato possibile regolare in modo costruttivo e pragmatico i casi grazie alla collaborazione e alle informazioni ricevute dalle Aziende di trasporto pubblico (Servizi clientela).

2.2.2 Casi trattati nell'anno 2007

Come nel 2006, anche nel 2007 non si sono riscontrati casi legati a lamentele dell'utenza nei confronti del personale delle Imprese di trasporto pubblico; questo dato, che conferma la tendenza in atto, va sottolineato come dato positivo a tutto vantaggio della qualità del trasporto pubblico.

Come negli anni passati, nessun caso è stato presentato in relazione ad atti di violenza o vandalismo sui trasporti pubblici, né da parte delle persone coinvolte, né da parte di altri viaggiatori. E ciò malgrado sia risaputo che anche nella Svizzera italiana, nonostante gli sforzi fatti e le misure preventive poste in atto, vandalismi e violenza sono purtroppo ancora presenti sia sui convogli del trasporto pubblico sia nelle stazioni e nelle loro immediate vicinanze.

Nel 2007 si è purtroppo dovuto constatare che una raccomandazione formulata dal mediatore per un caso del 2006 non è stata evasa dall'Azienda di trasporto pubblico con la dovuta tempestività e nei dovuti modi. La raccomandazione, infatti, benché richiedesse una decisione scritta e una modifica della Regolamentazione interna dell'Impresa di trasporto è stata semplicemente ignorata da parte del Servizio della clientela.

Con simili sistemi si vanifica l'attività del mediatore.

Nel 2007 è stata emessa una raccomandazione.

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 gli utenti e le aziende di trasporti pubblici. Le differenze regionali sono riportate al capitolo 2.

3.1. Mancanza di un titolo di viaggio valido (55)

Come negli anni precedenti, la maggior parte delle istanze e dei reclami pervenuti nell'anno in esame ha riguardato problemi connessi a un titolo di viaggio non valido o mancante.

Il passeggero che viaggia consapevolmente senza biglietto accetta presumibilmente anche, in caso di controllo su un treno senza personale di bordo, di dover pagare una pesante sovrattassa; pertanto non mi sono pervenuti reclami a tal riguardo. L'inasprimento delle regole, adottato qualche tempo fa, sulla mancanza di un titolo di viaggio valido mirava a dissuadere chiunque intenda viaggiare senza pagare il biglietto. Malgrado i buoni propositi, si è venuta a creare una prassi per cui tutti i passeggeri sono trattati alla stessa stregua, indipendentemente che la mancanza di titolo di viaggio valido sia dovuta a intenzione o a errore. Gli utenti più contrariati sono quelli in possesso da molti anni di abbonamento o di biglietto singolo, che a causa di una piccolezza (zona mancante, supplemento notturno mancante, mancata obliterazione, cambiamento di classe mancante, ecc.) devono pagare la stessa sovrattassa di chi viaggia senza biglietto. In questi ricorsi compare sempre più spesso il termine «criminalizzazione».

Gli uffici di riscossione delle aziende di trasporto motivano la loro coerenza di atteggiamento con il fatto che, a prescindere dalle situazioni personali, sono oggettivamente rilevabili le circostanze di fatto di una violazione della legge sul trasporto pubblico perciò sussistono i presupposti per la riscossione di una sovrattassa standard di CHF 80.–, una somma considerevole rispetto al normale costo del biglietto mancante.

Si considera che sia responsabilità del passeggero viaggiare con un biglietto valido. Anche se ha ricevuto un biglietto sbagliato allo sportello e ha omesso di verificare subito, egli si trova nell'impossibilità della prova.

Anche viaggiare con un biglietto troppo caro può rappresentare un discapito, come è accaduto a un passeggero. Il biglietto in questione era un biglietto speciale, acquistato presso un distributore automatico. In un primo ricorso, all'utente è stata condonata la metà della sovrattassa. Non d'accordo con questa offerta, l'utente si è rivolto all'ombudsman. In questo caso l'unica soluzione concepibile sarebbe stata una completa condiscendenza!

Le aziende di trasporto danno per scontato che la pratica dell'autoverifica nel trasporto locale dovrebbe essere ormai sufficientemente nota per cui sono sempre meno disposte a mostrarsi condiscendenti su questo punto. In diversi casi da parte dell'ombudsman (anche dell'ufficio della Svizzera occidentale) è stata sollecitata una riscossione differenziata della sovrattassa nel senso che i titolari di abbonamento con cambiamento di classe o supplemento notturno mancante dovrebbero pagare una sovrattassa inferiore. Questa differenziazione finora non è andata in porto per la presunta impraticabilità della sua applicazione. Il fatto che agli utenti più fedeli del trasporto pubblico non sia riservato un trattamento privilegiato è possibile solo perché le aziende di trasporti pubblici detengono una posizione di monopolio alla quale gli utenti non possono sottrarsi (se non facendo ricorso all'automobile).

Al titolare di un abbonamento non rimane che presentare reclamo al servizio clienti dell'azienda di trasporto interessata. In molti casi l'azienda condona la metà della sovrattassa, mostrandosi «più clemente che giusta».

In considerazione dell'atteggiamento più duro da parte delle aziende di trasporto, si rileva invece la necessità di una valutazione differenziata dei singoli casi, cosa che è possibile nel ricorso all'ombudsman.

Presentiamo un esempio illustrativo:

Un utente stava viaggiando alle ore 00:51 su un treno delle ferrovie urbane da Zurigo-Hardbrücke a Wetzikon. Sia sul cartellone degli orari, che al binario e sul treno stesso, il treno era riportato come un normale treno delle ferrovie urbane. Nel corso di un controllo a campione effettuato durante il viaggio è stato rilevato che il passeggero viaggiava con un biglietto non valido non avendo acquistato il supplemento notturno.

Come è emerso, il supplemento sul treno in questione diventa obbligatorio solo dalla stazione centrale di Zurigo in poi, il che viene comunicato ai viaggiatori mediante annuncio con altoparlante nel treno stesso. È naturalmente assurdo sentire questa comunicazione solo in treno dal momento che a quel punto è troppo tardi per acquistare il supplemento notturno. L'azienda di trasporti ha fatto presente al cliente che nell'orario pubblicato su Internet è chiaramente indicato che il treno in questione è un treno notturno delle ferrovie urbane e gli ha offerto una soluzione condiscendente dimezzando il prezzo della sovrattassa.

L'utente non ha accettato questa soluzione e si è rivolto all'ombudsman. La procedura ha rilevato che non è ammissibile esigere dai viaggiatori che essi consultino l'orario pubblicato su Internet. Spetta all'azienda di trasporto adottare i provvedimenti necessari affinché per ogni utente risulti chiaro che occorre acquistare un supplemento notturno. Di conseguenza l'azienda ha rinunciato alla riscossione della sovrattassa.

3.2. Titoli di viaggio (20)

I ricorsi più frequenti di cui abbiamo dovuto occuparci nell'anno in esame hanno riguardato problemi legati ad abbonamenti e biglietti.

Sebbene si tratti di un documento importante, l'abbonamento non viene recapitato all'utente con lettera raccomandata. Se non si contatta l'ufficio entro un mese, l'abbonamento è considerato recapitato. Trascorso tale termine è possibile solo acquistare una carta sostitutiva allo sportello pagando CHF 30.–.

Nella documentazione di acquisto non c'è alcun riferimento al periodo entro il quale deve essere reclamato l'abbonamento.

È quantomeno discutibile attribuire all'acquirente il mancato recapito (non effettuato per raccomandata), anche se molto raro.

Questa regola va a discapito di tutti coloro che non reagiscono per tempo perché non fanno immediatamente uso dell'abbonamento a causa di un soggiorno all'estero o per ferie, motivi di lavoro, malattia, ecc. La sovrattassa per un AG sostitutivo è spiacevole, ma considero ancora più gravi le conseguenze che ne derivano: con la tessera sostitutiva non è più possibile la restituzione con rimborso prima che sia trascorso un anno. Questo può avere notevoli conseguenze finanziarie.

Spesso dobbiamo occuparci di contrasti legati agli abbonamenti generali e per la precisione di abbonamenti nei quali l'importo anziché essere pagato interamente al ricevimento viene pagato a rate mensili. In caso di ritardo nel pagamento di una rata mensile, l'azienda di trasporto trasmette immediatamente il caso a un ufficio di riscossione. Questa procedura è specificata nelle condizioni generali di cui il richiedente prende atto e che riconosce vincolanti apponendo la propria firma al momento dell'ordinazione, senza esserne tuttavia del tutto consapevole.

La sorpresa è quindi notevole quando poi effettivamente arriva la pretesa di credito da parte dell'ufficio di riscossione. Senza considerare che in questo modo l'intero importo restante diviene esigibile tutto in una volta, gli interessi, i danni di mora e le spese di esecuzione raggiungono cifre da capogiro.

Ecco un esempio:

Su un importo totale di CHF 4800.– un titolare di abbonamento doveva ancora CHF 1600.– La pretesa dell'ufficio di riscossione ammontava tuttavia a CHF 2813.55.

In questi casi l'ombudsman ha un margine di influenza assai limitato e può solo cercare di far sì che l'azienda di trasporto intervenga presso l'ufficio di riscossione per ottenere i pagamenti rateali o la rinuncia a una parte delle spese.

3.3. Informazione (15)

Nell'anno in esame è stato osservato un aumento dei reclami per informazione carente. Questo può essere anche legato al fatto che si tende a porre sempre in primo piano i messaggi positivi, accettando con ciò che il viaggiatore possa nutrire aspettative sbagliate. Per molti viaggiatori sarebbe assai utile se si richiamasse l'attenzione anche implicitamente su determinati svantaggi.

È molto frequente infatti che i titolari della carta «Binario 7» diano per scontato che con questo tipo di abbonamento, esplicitamente previsto per i viaggi serali, ossia dalle ore 19:00 fino al termine del servizio, non si debba pagare alcun supplemento notturno. Questa supposizione è purtroppo sbagliata e costa al giovane CHF 80.–.

Anche molti titolari di AG credono che nel proprio abbonamento sia già compreso tutto. Occorrerebbe quindi richiamare l'attenzione con una nota ben evidenziata e difficile da non vedere, riportata sulle informazioni allegate all'AG, che tutti i viaggiatori nei treni delle ferrovie urbane devono pagare un supplemento notturno, altrimenti si applica una sovrattassa di CHF 80.–.

Nel peggiore dei casi si può trovare qualcuno che ha perso l'AG o al quale è stato rubato. Naturalmente l'interessato riceverà un AG sostitutivo dietro pagamento di

una piccola tassa. Non c'è alcun problema se non intende restituire l'abbonamento entro il termine di un anno. Succede tuttavia spesso che, per i motivi più svariati, l'utente non abbia più bisogno dell'AG e desideri quindi restituirlo. Ma in caso di AG sostitutivo la riconsegna non è più possibile poiché il rischio di abusi è elevato. Non è raro che l'AG «rubato o perduto» continui a essere usato e che con la restituzione dell'AG sostitutivo entro un anno dietro compenso venga compiuto un abuso.

Questa regola rigorosa è pertanto plausibile, ma al momento dell'acquisto di un AG sarebbe opportuno mettere bene in evidenza (non solo nelle condizioni generali) quali conseguenze può avere un impiego non adeguatamente cauto dell'AG.

Il miglioramento delle informazioni nell'interesse dei viaggiatori è per noi un tema importante, anche se da un cittadino responsabile ci si può aspettare che si prenda cura in prima persona della validità del suo titolo di viaggio.

Presentiamo un esempio illustrativo:

Un utente ha acquistato i biglietti per un festival estivo (RailAway con viaggio in treno incl. biglietto di ingresso). Il concerto è durato ufficialmente fino alle 2:00 del mattino. Nel viaggio di rientro dopo le ore 24:00, all'utente è stato chiesto in un primo treno il supplemento notturno che ha pagato. Dopo aver cambiato ed essere salito su un treno delle ferrovie urbane, in un altro controllo è stato rilevato che il passeggero non era in grado di esibire il supplemento notturno per cui si doveva pretendere una sovrattassa di CHF 80.-. L'utente si è rifiutato e si è rivolto all'ombudsman.

La carenza di informazione in questo caso appariva evidente consultando il prospetto su carta patinata di RailAway «Summer Days Festival» nel quale i prezzi erano specificati chiaramente ed era addirittura menzionata una riduzione del 10% sul viaggio in treno. Poiché nel caso specifico di questo festival si trattava di una manifestazione notturna, è plausibile che l'utente ritenesse in buona fede che questa formula forfetaria fosse inclusiva di tutte le tariffe.

In seguito al mio intervento l'azienda di trasporto ha rinunciato alla riscossione della sovrattassa pretesa poiché era chiaro a tutti che in futuro in queste offerte dovranno essere integrati i costi supplementari oppure che si dovrà evidenziare in modo inequivocabile la possibilità di costi aggiuntivi per supplementi notturni.

3.4 Infrastrutture (13)

I reclami per insufficienza di parcheggi in prossimità di una stazione ferroviaria, per eccessiva rumorosità o mancanza di aree di sicurezza nelle stazioni sono stati molto pochi.

Se in passato erano soprattutto le persone anziane, ora è in aumento anche il numero dei viaggiatori giovani, abituati all'impiego delle tecnologie, che si lamentano delle difficoltà incontrate nell'uso degli sportelli 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 bigliet-

to non valido. La semplificazione delle modalità d'uso rappresenta una sfida urgente che le aziende di trasporti pubblici devono far fronte, soprattutto considerando che gli sportelli serviti sono sempre di meno.

Una continua fonte di notevole irritazione è costituita dalle obliteratrici automatiche effettivamente o apparentemente fuori servizio. Nella maggior parte dei reclami, l'azienda riscontra di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto per cui attribuisce al viaggiatore una manomissione al fine di rendere impossibile l'obliterazione del biglietto. In casi di questo tipo il reclamante si trova nell'impossibilità di provare il fatto.

Le aziende di trasporto tengono conto di questa circostanza rinunciando in molti casi alla metà della sovrattassa con un gesto di condiscendenza. Non tutti i viaggiatori accettano di buon grado questa proposta che pur sempre costa loro CHF 40.-.

Presentiamo un esempio illustrativo:

Due anziane signore hanno cercato, senza riuscire, di obliterare la loro carta multicorse in una stazione ferroviaria senza personale. Un'altra obliteratrice si trovava sull'altro lato del binario. Ma poiché mancavano solo 3 minuti all'arrivo del treno non c'era abbastanza tempo per recarsi all'altra obliteratrice. Le due signore hanno quindi premuto il pulsante SOS e la voce proveniente dall'apparecchio ha consigliato loro di spiegare in caso di controllo che l'obliteratrice era fuori servizio, come hanno poi effettivamente fatto nel corso di un controllo. Il controllore non ha voluto però sentire ragione e ha contestato loro una sovrattassa di CHF 80.- a testa.

Le due signore hanno presentato ricorso. L'azienda di trasporto ha replicato facendo presente che il malf funzionamento o il guasto di un'obliteratrice non esonera dall'obbligo di obliterazione, per cui è indispensabile timbrare presso un'altra obliteratrice una carta multicorse o un biglietto privi dell'indicazione della durata di validità.

Vista la situazione individuale, veniva tuttavia condonata la metà della sovrattassa.

Le due signore non hanno però accettato questa offerta e hanno presentato reclamo all'ombudsman.

Dai miei accertamenti è emerso che al momento in questione le macchine non presentavano alcun guasto. A posteriori era difficile capire il motivo del mancato funzionamento dell'obliteratrice. Se la macchina fosse stata effettivamente guasta e se non fosse stata disponibile nessun'altra obliteratrice funzionante si sarebbe dovuto informare il controllore in base alle istruzioni SOS. Purtroppo questo presupposto non sussisteva per cui l'azienda di trasporto non è stata disposta a seguire la mia raccomandazione a condonare l'intera sovrattassa.

Tali eventi irritano molti utenti, sia perché si pretende da loro che arrivino in stazione in anticipo in modo da avere abbastanza tempo, se necessario, per perlustrare tutta la stazione alla ricerca di un'obliteratrice funzionante, sia perché si viene trattati alla stessa stregua di chi viaggia senza pagare il biglietto. L'elevato importo delle sovrattasse, pensate con intenti dissuasivi, colpisce ormai moltissimi viaggiatori che, senza alcun intento criminale, utilizzano i mezzi pubblici con un biglietto non valido.

Per le aziende di trasporto non è facile giudicare la credibilità delle circostanze riportate dall'utente. Una carta multicorse non obliterata consente ovviamente di fare un viaggio in più. Il mancato funzionamento dell'obliteratrice è certamente una delle scuse più banali addotte nel caso di un controllo.

A mio avviso, la credibilità della circostanza descritta sopra avrebbe dovuto giustificare il condono dell'intera sovrattassa.

Pagare una sovrattassa di CHF 40.– è già un prezzo fin troppo salato per chi ha in realtà il biglietto, anche se non ha potuto obliterarlo per motivi non accertabili. Andrebbe perlomeno riconsiderata la pretesa che l'utente debba recarsi a un'obliteratrice più lontana.

3.5. Perdita di coincidenze e puntualità (12)

In tutti i reclami a questo riguardo è stato possibile raggiungere un accordo amichevole.

3.6. Comfort di viaggio (11)

In questo settore di attività i reclami sono rimasti costanti, anche se rispetto al passato è avvenuto uno spostamento dalle lamentele per fumo di sigaretta e spinelli alle lamentele per mancanza di spazio sufficiente per il trasporto delle biciclette sui mezzi pubblici.

Un viaggiatore si è lamentato per la pubblicità erotica in un treno regionale. Nel caso riportato si trattava di un cartello, esposto nel periodo natalizio, che reclamizzava massaggi erotici. Le illustrazioni apparivano inequivocabili ed erano accompagnate da un testo con doppi sensi che suggeriva anche l'acquisto di buoni come idea regalo. L'azienda di trasporti è intervenuta immediatamente disponendo la rimozione del cartello osceno.

3.7. Personale di controllo (6)

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

I ricorsi citati in questa sede riguardavano solo il lavoro e il comportamento del personale di controllo. Tuttavia, nell'ambito dei ricorsi per mancanza di titolo di viaggio

valido, un motivo molto frequente di lamentela è anche il trattamento riservato dal personale di controllo. Ciò dipende dal fatto che i viaggiatori che si trovano a dover discutere con l'addetto al controllo a campione molto spesso si sentono umiliati anche quando i controllori si comportano correttamente. In ogni caso l'argomentazione è molto problematica poiché per il viaggiatore è difficile produrre testimoni che possano confermare un comportamento scorretto da parte dei controllori.

4. Considerazioni finali

Nell'anno in esame si è riconfermata la tendenza al calo osservata nel numero di reclami pervenuti nell'anno precedente. Per ciò che concerne la complessità è rilevabile un irrigidimento sui entrambi i fronti. Il compito di mediazione dell'ombudsman è più che mai richiesto per rendere possibile il raggiungimento di un accordo amichevole.

Per molti passeggeri il potenziale di frustrazione è molto elevato e lo si può constatare ogni volta che i media riportano notizie relative ai trasporti pubblici. In questi casi i viaggiatori ci sommergono di resoconti di esperienza diretta, esprimendo la propria impotenza nei confronti del monopolio dei trasporti pubblici.

È pertanto nostro compito, da un lato, sensibilizzare le aziende di trasporto affinché dedichino la massima attenzione all'eliminazione delle cosiddette «trappole per gli utenti» e, dall'altro lato, richiamare anche l'attenzione dei passeggeri sui propri doveri, informandoli che è responsabilità di ognuno sincerarsi della validità del proprio titolo di viaggio prima di utilizzare i mezzi pubblici.

La registrazione per due anni nella banca dati delle aziende di trasporto degli episodi di mancanza di titolo di viaggio valido ha lo scopo di consentire il progressivo aumento della sanzione nei casi di recidiva. Contro il provvedimento non abbiamo nulla da eccepire, tanto più che è conforme alla normativa prevista dalla legge sulla protezione dei dati.

La registrazione è però discutibile quando il viaggiatore incappa senza saperlo in una «trappola per gli utenti», se per es. viaggia con la destinazione giusta ma nel mezzo sbagliato, il treno invece dell'autobus, perché allo sportello automatico non risultava evidentemente chiaro che i due mezzi non possono essere utilizzati a scelta anche se sono diretti entrambi verso la stessa destinazione. È logico che in questi casi, in seguito a un reclamo, si rinunci alla sovrattassa.

È comprensibile anche che in questi rari casi gli utenti interessati si aspettino di non venire registrati. L'azienda di trasporto è però di diverso avviso e si appella alle disposizioni tariffarie in vigore.

Qualora le richieste di cancellazione dei dati personali dovessero diventare più frequenti occorrerà prendere in considerazione una verifica giuridica da parte dell'Incaricato federale della protezione dei dati.

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

Ombudswoman dei trasporti pubblici

Lic.iur. Cornelia Füeg-Hitz
Febbraio 2008

Allegato alla statistica annuale

Motivi di reclamo in tutta la Svizzera



