



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

RAPPORTO ANNUALE 2009

Ombudsman dei trasporti pubblici

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2009

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 2009	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 occidentale e Svizzera italiana	6
2.1.	Svizzera occidentale	6
2.1.1	Considerazioni generali	6
2.1.2	Gestione dei casi	6
2.1.3	Titoli di trasporto	6
2.1.4	Ritardi. Mancate coincidenze, guasti	7
2.1.5	Personale, azienda	8
2.1.6	Struttura tariffaria e orari	8
2.1.7	Conclusioni	8
2.2.	Svizzera italiana	9
2.2.1	Considerazioni generali	9
3.	Ambito dei reclami	10
3.1.	Mancanza di un titolo di trasporto valido 81, (anno precedente 39)	10
3.2.	Titoli di trasporto 45, (25)	11
3.3.	Infrastruttura 25, (11)	12
3.4.	Informazione 21, (16)	13
3.5.	Personale di controllo/conducenti 17, (7)	13
3.6.	Perdita di coincidenze/puntualità 16, (16)	14
3.7.	Comfort di viaggio 9, (9)	14
4.	Considerazioni finali	15
	Allegato alla statistica annuale	16

Ombudsman dei trasporti pubblici

Ombudswoman

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

Segreteria

Martin-Disteli Str. 9, Casella postale 768, 46010Itten
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 2010

1. Attività dell'ombudsman nell'anno 2009

1.1. Considerazioni generali

L'ufficio dell'ombudsman è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici (UTP) ed è attivo da ormai quasi 9 anni. Si tratta di un ufficio di mediazione gratuito, indipendente e neutrale a cui si può fare ricorso esclusivamente per le controversie con una delle aziende di trasporto (AT) associate all'UTP.

Tutti gli utenti dei TP possono rivolgersi all'ombudsman in forma scritta, ma senza particolari requisiti formali (anche per e-mail). Per questo, oltre alla sede principale di Olten, sono state istituite una succursale nella Svizzera occidentale 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 la gratuità e l'assenza di burocrazia nelle procedure sono caratteristiche fondamentali di questo servizio.

L'ufficio dell'ombudsman e le relative 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 dare seguito 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 passeggeri ci sottopongano direttamente i propri problemi, nella convinzione errata che l'ombudsman svolga la funzione di «telefono amico». Questi reclami vengono inoltrati per il disbrigo al servizio clienti dell'AT interessata. I clienti ne vengono messi al corrente con l'avviso che potranno rivolgersi all'ombudsman, se entro il termine utile non riceveranno alcuna risposta o una risposta insoddisfacente.

Per le richieste relative agli orari esiste una procedura ufficiale federale 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 di comunità tariffarie. Dopo aver informato il cliente, inoltriamo queste richieste direttamente all'ufficio cantonale competente per il trasporto pubblico. Il nostro compito consiste quindi nel fare da «apripista» presso le autorità politiche e nel promuovere una discussione negli organismi competenti, in modo che i problemi pendenti possano essere risolti.

Riceviamo spesso anche richieste riguardanti la politica dei prezzi delle AT. Si tratta tuttavia di decisioni economico-aziendali che attengono alla 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), che sono anch'esse associate all'UTP, non vengono però 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 di cui 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 a campione effettuati sui treni della S-Bahn zurighese. Poiché le FFS effettuano i controlli a campione 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 2009 sono pervenute 289 istanze di cui 70 non rientravano nell'ambito di competenza degli ombudsman. Non sono da segnalare pendenze tranne in due casi. Nel caso delle pendenze si tratta di reclami che sono stati presentati poco prima di Natale 2009. La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive	289	(anno precedente 175)
Competenza	219	(126)
Disbrigo diretto	10	(57)
Intervento	109	(69)

Nell'anno di rapporto sono stati 13 i casi in cui l'ombudsman ha dovuto sottoporre una raccomandazione alle AT.

Nell'ambito di competenza degli ombudsman:

Competente	219	(anno precedente 126)
Non competente	70	(49)

La suddivisione delle istanze in base all'origine mostra che sono ricorsi ai servizi dell'ombudsman 173 uomini, 115 donne e una organizzazione.

1.3. Statistica per regioni

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

Richieste pervenute:

Svizzera tedesca	225	(anno precedente 129)
Svizzera occidentale	62	(44)
Ticino	2	2)

1.4. Principi dell'attività e degli interventi

Un aspetto importante dell'attività degli ombudsmen 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 riguardo al 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.

Per poter offrire un servizio completo sono state istituite le due succursali nella Svizzera occidentale e in Ticino. Questo sistema offre agli utenti del TP il vantaggio di potersi rivolgere all'ombudsman nella propria lingua madre, indipendentemente dalla regione del paese in cui si è verificato l'accaduto. Per garantire un disbrigo ottimale delle richieste presentate, è necessaria tuttavia una stretta collaborazione tra i diversi ombudsmen.

Gli ombudsmen sono riusciti a risolvere direttamente con informazioni telefoniche o scritte circa la metà delle richieste che rientravano nelle loro competenze. Nei casi in cui la verifica dei fatti ha dimostrato che i ricorrenti erano dalla parte della ragione si è potuto arrivare ad una soluzione con piena soddisfazione dei viaggiatori.

Nella maggior parte dei casi la verifica dei fatti ha però dimostrato che le leggi e tariffe erano state applicate correttamente. Le conseguenze per i ricorrenti risultavano tuttavia talmente sproporzionate che si sentivano trattati in modo ingiusto. In questi casi l'ombudsman cerca di ottenere una soluzione accomodante nel senso della giustizia del caso singolo.

Sui 64 casi in cui sono dovuto intervenire, sono stati undici quelli in cui l'AT ha potuto essere convinta che il reclamo era da accogliere interamente. In 37 casi si è potuto giungere ad un accomodamento parziale e in 16 casi (anno precedente 10) mancavano però dopo una verifica più attenta dei fatti gli argomenti che potessero giustificare la disponibilità dell'AT a venir incontro all'utente e non è stato quindi possibile offrire una soluzione accomodante.

Il compito principale dell'ombudsman consiste nello svolgere il ruolo di mediatore nelle controversie tra le AT e i passeggeri. In quanto mediatore, l'ombudsman non ha quindi alcun potere decisionale. Se non si profila nessun accordo, l'unica possibilità di cui dispone l'ombudsman 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. Ciò avviene nella maggior parte dei casi. In caso contrario ai ricorrenti non rimane altra possibilità che adire le vie legali.

2. Succursali Svizzera occidentale e Svizzera italiana

2.1. Svizzera occidentale

2.1.1 Considerazioni generali

In Svizzera come in Europa il settore dei trasporti pubblici è stato caratterizzato da una forte crescita, anche se la crisi del 2008–2009 ne ha rallentato l'evoluzione. Le aziende di trasporto si adeguano alla situazione e svolgono il loro ruolo di servizio pubblico. Per gli utenti il bilancio delle prestazioni offerte è generalmente positivo. Le 160 aziende svizzere risolvono tramite i propri servizi clienti in modo soddisfacente la quasi totalità dei reclami e delle osservazioni presentati dai clienti. Nel corso del 2009 il numero delle rivendicazioni giunte sul tavolo dell'ombudsman è aumentato e determinati casi di contenzioso non hanno potuto essere risolti in modo sbrigativo. Le trattative si rivelano più serrate. La legge, la sua applicazione e la sua interpretazione lasciano poco spazio alla soggettività. Provare la buona fede degli utenti, senza elementi materiali e formali tangibili è un compito assai arduo.

L'ombudsman si attiva per risolvere i conflitti, conciliare e riconciliare le parti coinvolte, evitando le procedure lunghe e costose. Alcune imprese segnalano l'esistenza del servizio e l'opportunità per il cliente di farvi ricorso.

All'ombudsman si rivolgono gli utenti dei trasporti pubblici che non sono riusciti ad ottenere soddisfazione rivolgendosi direttamente ai servizi clienti. Essi denunciano i malfunzionamenti o presentano osservazioni tramite posta, posta elettronica o chiamata telefonica. I clienti consultano spesso i siti internet e si rivolgono talvolta al nostro ufficio per questioni che vanno oltre il nostro ambito di attività.

2.1.2 Gestione dei casi

I reclami riguardano vari argomenti, ciò che si riflette sul risultato delle statistiche, in particolare per il numero dei casi trattati e gli interventi presso i servizi.

2.1.3 Titoli di trasporto

Viaggiatori senza titolo di trasporto

Nei controlli sui mezzi di trasporto regionali o locali, la mancanza di biglietti o di abbonamenti validi viene immediatamente sanzionata. L'ammontare dei supplementi viene spesso contestato. Gli adolescenti e i bambini vengono trattati come gli adulti, mentre il giudizio comune concede loro una responsabilità limitata. I genitori insorgono contro questa situazione e chiedono maggiore comprensione e clemenza.

Viaggiatori con titoli di trasporto inadeguati

La sanzione forfettaria di 80.– franchi è uguale per tutti. Viene applicata ai viaggiatori sprovvisti di titolo di trasporto ma anche a coloro che si sistemano in prima classe con un biglietto di seconda classe. Inoltre si applica ai passeggeri degli autobus che non rispettano le zone previste dal loro biglietto. Gli utenti reclamano un trattamento differenziato in base alla gravità dell'errore. A dicembre, il Tribunale amministrativo federale chiamato a prendere posizione al riguardo ha denunciato un «tariffario eccessivo» che penalizza pesantemente gli utenti in situazione irregolare. Quest'ultimi sono costretti a pagare una multa di 80.– franchi a cui si può aggiungere il prezzo del tragitto o quello del supplemento dovuto per il passaggio alla classe superiore.

Abbonamenti generali con rinnovo automatico: conteggi e uffici di riscossione

L'abbonamento generale (AG) con rinnovo automatico è diffuso soprattutto tra i giovani in età scolastica. Succede talvolta che i clienti non pagano gli importi dovuti entro le scadenze previste. In questi casi esprimono il proprio disappunto per i conteggi non sufficientemente chiari e quando il contenzioso viene affidato agli uffici di riscossione. Quest'ultimi aggiungono alla fattura delle spese per i ritardi nei pagamenti o per i danni subiti che vengono giudicati esorbitanti. La legge sull'esecuzione è dalla parte del cliente. Il relativo articolo 27 specifica infatti che i costi per la riscossione sono a carico del creditore e non del debitore.

Perdita o furto dell'AG

In caso di perdita o di furto del documento, il possessore di un AG con rinnovo automatico va incontro a delle sorprese. I duplicati non sono infatti ammessi per mettere fine ad un contratto.

Distributori automatici di biglietti

Gli utenti denunciano il cattivo funzionamento dei distributori automatici e la scarsa leggibilità e chiarezza nella diffusione delle informazioni. La difficoltà nell'uso dei distributori automatici di biglietti viene indicata come causa dei problemi legati al mancato possesso di titoli di trasporto. Le persone anziane hanno difficoltà a decifrare certi pannelli poco chiari nelle indicazioni.

2.1.4 Ritardi. Mancate coincidenze, guasti

L'immagine di alcune imprese risente dei guasti, dei ritardi a ripetizione, delle mancate coincidenze e degli effetti collaterali che ne conseguono. I viaggiatori manifestano il loro malcontento e rivendicano degli indennizzi non solo in Svizzera ma anche all'estero. Viene inoltre considerato indispensabile stabilire delle regole applicabili ai trasporti internazionali.

Altri aspetti denunciati

I treni sovraffollati e i convogli insufficienti, la scarsa capacità della rete tra i due poli lemanici, le stazioni prese d'assalto nelle ore di punta e le difficoltà di spostamento nonché la mancanza di luoghi sicuri e riscaldati.

Le informazioni lacunose e tardive, le informazioni incomplete fornite ad alcuni sportelli. La segna-

letica insufficiente nei treni a due piani e la difficoltà di orientarsi in questi mezzi. I supplementi dovuti per l'acquisto di biglietti nei treni «Intercity», gli acquisti online e la differenza di tariffe applicate allo sportello. Le difficoltà e i costi elevati connessi al trasporto delle biciclette. La mancanza di pulizia in generale e quella delle toilette in particolare. Toilette inutilizzabili o chiuse. L'intervento non tempestivo e mirato da parte della polizia ferroviaria. I comportamenti incivili e le violenze, la mancanza di posti per parcheggiare le automobili nei pressi delle stazioni.

Pratica in sospeso

La soppressione delle zone del silenzio nei vagoni di seconda classe, la soppressione dei treni notturni in direzione dell'Italia. Questi ultimi cambiamenti mettono seriamente a soqquadro le abitudini degli utenti e danno luogo ad accanite contestazioni.

2.1.5 Personale, azienda

I viaggiatori in situazione irregolare riferiscono di confronti difficili e si lamentano della diffidenza dei controllori e della loro interpretazione tendenziosa dei fatti. Il lavoro del servizio clienti viene talvolta criticato. Gli utenti si lamentano delle risposte stereotipate che non corrispondono alle loro richieste.

2.1.6 Struttura tariffaria e orari

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

2.1.7 Conclusioni

Per far sì che l'ombudsman possa svolgere il ruolo che gli è stato assegnato, la partecipazione delle imprese risulta di primaria importanza. Va dato atto che tutti i dati dei diversi fascicoli vengono comunicati senza alcuna reticenza. Nella maggioranza dei casi, la mediazione porta ad un accordo grazie alla comprensione dei servizi clienti. Gli utenti apprezzano il fatto che i loro problemi vengono trattati in maniera individuale. Essi ringraziano per l'attenzione ricevuta anche quando le pratiche non vanno a buon fine.

Succede addirittura che dopo un'analisi comune essi rinuncino a pretese esagerate o che ritirino semplicemente il loro fascicolo. Sottolineiamo con soddisfazione la collaborazione efficace che esiste tra l'ombudsman e gli organismi di difesa dei consumatori.

I media mettono in luce determinati malfunzionamenti. Essi considerano gli eventi da prospettive differenti, facilitando così il nostro compito.

Rose-Marie Ducrot

2.2. Svizzera italiana

2.2.1 Considerazioni generali

Nell'anno 2009, l'Ufficio di mediazione per i trasporti pubblici della Svizzera italiana ha ricevuto 2 nuovi casi che ha evaso, unitamente al caso rimasto pendente alla fine del 2008; a fine 2009 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 la casistica, vale la pena menzionare una situazione particolare. Nella situazione attuale, 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.

Questa situazione appare non tollerabile in quanto penalizza la possibilità di mobilità delle persone con disabilità, che invece andrebbe agevolata con strumenti, tecnologie, altre forme di aiuto e sostegno e strumenti possibili.

La soluzione al problema non dipende tuttavia unicamente dalla regolamentazione svizzera; ma coinvolge i rapporti internazionali. Per questo il caso è stato segnalato sia all'Unione svizzera dei trasporti pubblici, Berna e all'Ufficio federale per le pari opportunità dei disabili Berna, perché trovino le soluzioni adeguate nelle opportune sedi affinché le persone disabili in possesso di un certificato estero di invalidità possano acquistare titoli di trasporto nel nostro Paese beneficiando delle facilitazioni previste per i disabili con certificato svizzero (o, perlomeno, delle facilitazioni concesse nel loro Paese).

Renzo Respini

3. Ambito dei reclami

La statistica annuale allegata mostra a livello nazionale quali sono i motivi che hanno portato a divergenze di opinioni tra i passeggeri e le AT. Le differenze regionali sono riportate al punto 2.

3.1. Mancanza di un titolo di trasporto valido 81 (anno precedente 39)

Come negli anni passati, le richieste e i reclami più numerosi ricevuti nell'anno di rapporto riguardavano problemi connessi a un titolo di trasporto non valido o irregolare. Va sottolineato che questi casi sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente.

Quando un po' di tempo fa sono state introdotte le severe norme per chi viaggia senza titolo di trasporto valido, si volevano colpire i passeggeri «clandestini», quindi i viaggiatori che non acquistano intenzionalmente il biglietto. Da questa intenzione, senz'altro comprensibile, si è però venuta ora a creare una prassi che tratta ogni passeggero in modo uguale, indipendentemente da fatto che la mancanza del titolo di trasporto valido sia voluta o dovuta ad un errore.

Ad essere maggiormente contrariati per questa situazione sono gli utenti abituali dei trasporti pubblici che a causa di una futilità (zona mancante, supplemento notturno mancante nel caso dei titolari di AG, problemi con i distributori automatici, cambio di classe mancante) devono pagare lo stesso supplemento di chi usa i mezzi di trasporto pubblico senza titolo di trasporto. Nei reclami compare sempre più spesso il termine di «criminalizzazione».

Ci si aspetta dal viaggiatore che si senta responsabile di viaggiare in possesso di un titolo di trasporto valido. Anche chi ha ricevuto un biglietto sbagliato allo sportello e omette di verificarlo subito si viene a trovare nell'impossibilità della prova.

Le AT partono inoltre dal presupposto che nel trasporto locale la pratica dell'autoverifica sia ormai sufficientemente nota anche a coloro che non utilizzano abitualmente i trasporti pubblici, motivo per cui le aziende sono sempre meno disposte ad essere condiscendenti. Chi decide di usare il trasporto pubblico senza essere in possesso di un biglietto valido mette consapevolmente in conto le conseguenze di un eventuale controllo.

Si tratta spesso di casi in cui una persona sprovvista di biglietto valido sale di corsa su un treno o autobus per non perderlo, senza aver avuto il tempo di acquistare il biglietto o di obliterarlo. La buona volontà da sola non basta!

Nell'anno di rapporto un tema molto discusso è stato anche quello del cambio di classe nei treni con autocontrollo senza aver pagato il relativo supplemento. Si tratta di passeggeri in possesso di un biglietto di 2° classe che si sistemano però in 1° classe. In questi casi le AT chiedono un supplemento pari a quello per coloro che viaggiano senza biglietto, quindi per i passeggeri «clandestini».

Uno di questi passeggeri «semi-clandestini» ha presentato un reclamo presso l'Ufficio federale dei trasporti. Appellandosi alla legge sui trasporti, l'UFT ha dato ragione al ricorrente, concedendo che l'ammontare del supplemento deve basarsi sulla presunta perdita di introiti e che chi viaggia in prima classe con un biglietto di seconda classe non può essere trattato allo stesso modo di coloro che viaggiano senza biglietto.

Il Tribunale amministrativo federale a cui è stato fatto ricorso ha tuttavia difeso la prassi del supplemento applicato nel caso in questione dalle FFS. In base alla sua decisione tutti devono essere trattati allo stesso modo, indipendentemente dal fatto che un passeggero viaggi intenzionalmente senza biglietto o che sia in possesso di un biglietto che non risulta valido per un qualunque motivo. Sanzionare le diverse infrazioni in maniera differenziata risulterebbe a suo giudizio troppo impegnativo.

I giudici contestano però perlomeno il fatto che si tratta di una disparità di trattamento contraria alla costituzione poiché i passeggeri «semi-clandestini» hanno comunque pagato una parte delle loro spese di viaggio, mentre i passeggeri «clandestini» no. Viene chiesto che la regolamentazione dei supplementi tenga conto in futuro non solo dell'onere dei controlli ma anche della tariffa di viaggio non riscossa.

Questa sentenza potrebbe avvalorare la procedura più severa seguita dalle AT nei confronti dei passeggeri «semi-clandestini» e indurle a concedere meno spesso che in passato il dimezzamento del supplemento di 80.– franchi come gesto accomodante. Dall'altro lato, oltre al supplemento i passeggeri «clandestini» devono pagare anche il prezzo dovuto per il viaggio.

Questa evoluzione richiede una considerazione più differenziata dei singoli casi, ciò che viene reso possibile dalla procedura di fronte dell'ombudsman. Ecco un esempio:

Succede spesso che persone in possesso di una carta multicorse con sei spazi da obliterare ne obliterino un settimo. Questo è possibile perché le obliteratrici automatiche sono predisposte per sette spazi. Chi non ha controllato in precedenza la validità della propria carta multicorse, come richiede la legge, non si accorge che non è valida perché l'obliteratrice automatica non reagisce all'obliterazione irregolare. Nel caso di un controllo il passeggero avrà così la brutta sorpresa di dover pagare, oltre al supplemento di 80.– franchi per mancato possesso di un titolo di trasporto valido, anche un supplemento di 100.– franchi per abuso.

Se il viaggiatore riesce a dimostrare in maniera convincente che ha obliterato irregolarmente la sua carta multicorse per errore e non con intenzione fraudolenta, vi sono buone possibilità che l'AT rinunci per lo meno al supplemento per abuso di 100.– franchi.

3.2. Titoli di trasporto 45 (25)

Il secondo problema in ordine di frequenza di cui abbiamo dovuto occuparci nell'anno di rapporto è stato quello connesso agli abbonamenti e ai titoli di trasporto. Occorre ribadire che tutti gli utenti del trasporto pubblico sono responsabili per conto proprio di essere in possesso di un biglietto valido al momento in cui salgono sul mezzo. Ciò vale anche per i biglietti acquistati allo sportello. Sempre più spesso i biglietti vengono ordinati online tramite ticket shop. Proprio in questo caso occorre fare particolarmente attenzione alle domande per evitare di inserire una data di viaggio sbagliata. È quello che è successo ad un cliente che ha acquistato online un biglietto di andata e ritorno per sua moglie. Il cliente non si è però accorto che i biglietti online (diversamente da quelli comprati al distributore automatico) sono validi un solo giorno. Durante il viaggio di ritorno effettuato il giorno successivo la moglie è incappata in un controllo in cui è stato accertato che il biglietto per il viaggio di ritorno non era valido.

Nel corso del confronto con l'AT è emerso che al momento dell'acquisto di un biglietto online viene chiesta esplicitamente sia la data del viaggio di andata che di ritorno. La data del viaggio può essere inserita tramite un calendario o manualmente. Acquistando biglietti di andata e ritorno viene addirittura fatto presente che devono essere acquistati due biglietti singoli se non si intende effettuare il viaggio di ritorno nello stesso giorno. Prima di pagare vengono inoltre visualizzati nuovamente tutti i dati per la verifica.

Il rimprovero del ricorrente che le indicazioni nello shop online fossero poco chiare non era quindi sostenibile. Tenuto conto di tutte le circostanze l'AT è stata però disposta a dimezzare il supplemento di 80.– franchi.

Nell'anno di rapporto si è registrato un netto aumento dei casi di abuso in relazione agli abbonamenti. Si è trattato sempre di giovani che «prestano» il loro AG ad un compagno o ad una compagna senza biglietto. Anche se l'intenzione può essere buona, si tratta comunque di un evidente abuso. Le relative sanzioni corrispondono alla gravità della violazione:

Chi utilizza un abbonamento di altri deve pagare oltre al supplemento per mancanza di titolo di trasporto valido (80.– franchi) in aggiunta un supplemento per abuso (100.– franchi). Il titolare dell'abbonamento subisce conseguenze ancora più gravi poiché, oltre al supplemento per abuso, il suo abbonamento viene definitivamente ritirato come previsto dalla legge. Se un AG ha ancora una lunga durata di validità ciò può rappresentare una notevole perdita.

Ed è proprio su questo punto che si accende la discussione circa l'adeguatezza di questa misura. La sanzione per la stessa fattispecie non è infatti severa in modo uguale nel caso del ritiro di un AG più nuovo rispetto ad uno vicino alla scadenza. In nessuno dei casi affrontati si è potuto convincere l'AT a venire incontro all'interessato.

3.3. Infrastruttura 25 (11)

Il netto aumento dei reclami nell'anno di rapporto ha riguardato soprattutto i distributori automatici di biglietti e le obliteratrici. In molti casi il successivo controllo ha però rivelato che l'apparecchio in questione non era difettoso, ma che vi erano stati probabilmente problemi nell'uso dello stesso. Il fatto che nel caso di un distributore automatico difettoso le AT pretendano dai viaggiatori di cercarne un altro funzionante o di acquistare un biglietto allo sportello, se la stazione ne è dotata, viene considerato dai viaggiatori una pretesa eccessiva poiché li costringe ad arrivare alla stazione con sufficiente anticipo.

Oltre alla critica ricorrente del numero insufficiente di posti di parcheggio nelle vicinanze delle stazioni, un altro problema denunciato soprattutto dalle persone anziane è la chiusura serale anticipata dei locali. Un signore anziano in partenza dalla stazione del capoluogo di un piccolo cantone aveva problemi intestinali e voleva usare la toilette alle ore 21 prima che partisse il suo treno. Ciò non era possibile perché a quell'ora le toilette erano già chiuse. Trovandosi in difficoltà, l'anziano viaggiatore ha cercato altre possibilità, motivo per cui all'avvicinarsi del treno (autocontrollo) non ha più avuto il tempo per obliterare la sua carta multicorse.

In considerazione delle circostanze gli è stata condonata metà del supplemento.

Il fatto che presso la stazione di un capoluogo cantonale i servizi igienici siano già chiusi alle ore 21 rappresenta un notevole svantaggio per i clienti, anche se si può comprendere che le toilette sono spesso oggetto di atti vandalici.

3.4. Informazione 21 (16)

Nell'anno del rapporto si è registrato nuovamente un aumento dei reclami nell'ambito dell'informazione. Ciò che sorprende è che non viene criticata solo la carenza di informazioni ma anche l'eccesso: vari reclami riguardano la sovrabbondanza di informazioni nei treni regionali. Il saluto al momento della partenza e dell'arrivo, nonché l'annuncio della fermata successiva vengono percepiti come fastidiosi. Il fatto che anche i viaggiatori non vedenti devono potersi orientare sembra non interessare questi passeggeri amanti della tranquillità. Spetta alle AT trovare la giusta misura per le informazioni da diffondere sui treni.

Nella grande varietà di servizi offerti dalle AT succede spesso che i viaggiatori non siano abbastanza informati sulle relative condizioni. Dalla prospettiva del venditore è comprensibile che vengano evidenziati soprattutto i vantaggi di un prodotto. Sarebbe però altrettanto importante fare notare possibili difficoltà fornendo le relative informazioni in modo ben visibile. Per fare alcuni esempi:

- L'abbonamento «Binario 7» è un'offerta molto apprezzata dai giovani ma sarebbe necessario far notare con evidenza che anche nel caso di un abbonamento che può essere utilizzato solo di notte è necessario acquistare un eventuale supplemento notturno, poiché in caso contrario si è costretti a pagare un supplemento di 80.– franchi, ciò che equivale quasi al prezzo dell'abbonamento «Binario 7».
- Molti titolari di AG non sono consapevoli del fatto che anche loro devono pagare un eventuale supplemento notturno. Anche se ciò è indicato nelle Condizioni generali andrebbe comunque riportato in modo ben visibile nelle documentazioni relative all'AG.
- Lo stesso vale per il fatto che un AG sostitutivo (che può essere richiesto in caso di smarrimento della carta originale) non viene più restituito dietro pagamento. Questa norma colpisce soprattutto le persone che in seguito ad un cambiamento del posto di lavoro o di residenza non hanno più bisogno del proprio AG. Anche le dichiarazioni incomplete riguardo ai prezzi delle offerte speciali sono spesso oggetto di reclami.

3.5. Personale di controllo/conducenti 17 (7)

Le contestazioni riguardo al comportamento degli addetti ai controlli e dei conducenti sono nettamente aumentate nell'anno di rapporto. Da un lato ciò può esser dovuto al fatto che sono sempre più numerose le persone che utilizzano i trasporti pubblici e dall'altro al fatto che è diminuita la tolleranza alla frustrazione da parte dei ricorrenti.

In questi casi i confronti sono sempre molto difficili a causa della situazione probatoria, trattandosi spesso della parola dell'uno contro quella dell'altro. Anche gli accertamenti presso le AT non risultano sempre utili poiché generalmente i superiori tendono a schierarsi dalla parte dei loro collaboratori.

Per un ricorrente sarebbe d'aiuto la presenza di testimoni, ma per questo è necessario chiedere agli altri passeggeri che hanno assistito all'accaduto se sono eventualmente disponibili a fare da testimoni. Se vengono mosse serie accuse, una discussione con gli interessati può essere la soluzione migliore per arrivare ad un chiarimento.

Ecco un esempio: Un viaggiatore voleva salire sul treno con la sua bicicletta e si è rivolto ad un'addetta ai controlli presente in quel momento che gli ha fatto notare che su questo treno non era permesso trasportare biciclette. Il viaggiatore voleva però assolutamente prendere questo treno per non perdere una coincidenza ed è riuscito a trovare senza problemi un posto per la sua bicicletta. L'addetta ai controlli lo ha rincorso intimandogli di scendere immediatamente dal treno. Ne è nata una zuffa in cui l'addetta ai controlli, che ha cercato di tirare la bicicletta giù dal treno, si è ferita ad un polso. Il viaggiatore è rimasto con la sua bicicletta sul treno e è stata fatto poi scendere dalla polizia ferroviaria alla successiva stazione dove ha dovuto aspettare un treno con carico di biciclette.

Il ricorrente ha chiesto delle scuse e ha preso in considerazione la possibilità di sporgere denuncia. Una discussione con gli interessati in presenza del superiore ha consentito di chiarire la fattispecie piuttosto confusa. È risultato così che il viaggiatore aveva avuto un atteggiamento provocatorio e che l'addetta ai controlli aveva reagito in maniera eccessiva. Non è stato affatto facile portare avanti un colloquio oggettivo con i due interessati.

Per lo meno si è riusciti a dissuadere il ricorrente dalla denuncia, considerato che anche il suo comportamento non era proprio ineccepibile. Il superiore dell'addetta ai controlli ha riconosciuto dal suo canto che nella formazione e nel perfezionamento il «comportamento pacato in situazioni difficili» diventa sempre più importante.

3.6. Perdita di coincidenze/puntualità 16 (16)

Tutti i reclami relativi alla perdita di coincidenze hanno potuto essere risolti amichevolmente. Due reclami per mancata puntualità riguardavano ritardi di un treno internazionale che non hanno consentito di garantire la coincidenza con i treni nazionali. Le AT svizzere non hanno tuttavia alcuna influenza sul servizio dei treni esteri per cui non è stato possibile richiedere degli indennizzi.

3.7. Comfort di viaggio 9 (9)

Oltre ai reclami per mancanza di pulizia o WC chiusi, nell'anno di rapporto è stato discusso soprattutto l'argomento dell'insufficiente imposizione del silenzio negli scomparti ancora esistenti e la soppressione degli scomparti del silenzio di seconda classe.

4. Considerazioni finali

Il netto aumento dei reclami per mancanza di titolo di trasporto valido registrati nell'anno di rapporto è dovuto da un lato al fatto positivo che sono sempre più numerose le persone che utilizzano i trasporti pubblici e dall'altro al fatto che le AT effettuano controlli più frequenti e più severi nei mezzi con autocontrollo.

Un tempo era ovviamente più facile quando c'era un controllore che obliterava i biglietti e che poteva fornire informazioni in caso di problemi. Questo servizio è stato limitato oggi al traffico di lunga percorrenza. Solo il «self-service» consente ad esempio alle S-Bahn di far fronte all'assalto dei viaggiatori, ma esso comporta la disciplina da parte dei viaggiatori di munirsi per conto proprio del biglietto giusto. Dal canto loro le aziende di trasporto devono vegliare al rispetto di queste regole. Molte persone non si sono ancora abituate o non si trovano a loro agio con la moderna tecnologia. Ciò non può essere però una giustificazione per il fatto di usare i trasporti pubblici senza possedere un biglietto valido.

Ombudswoman dei trasporti pubblici
Lic. iur. Cornelia Füeg-Hitz
Febbraio 2010

Allegato alla statistica annuale

Motivi di reclamo in tutta la Svizzera



