



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

---

# ***RAPPORTO ANNUALE 2008***

***Ombudsman dei trasporti pubblici***

---

***Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2008***

---

Dählhölzliweg 12  
CH-3000 Bern 6  
[www.voev.ch](http://www.voev.ch) / [www.utp.ch](http://www.utp.ch)

[info@voev.ch](mailto:info@voev.ch) / [info@utp.ch](mailto:info@utp.ch)  
Tel. +41 31 359 23 23  
Fax +41 31 359 23 10

## **Indice**

<b>1.</b>	<b>Attività dell'ombudsman nell'anno 2008</b>	<b>3</b>
1.1	Considerazioni generali	3
1.2	Riepilogo	4
1.3	Statistica per regione	5
1.4	Principi dell'attività e dell'intervento	5
<b>2.</b>	<b>Succursali Svizzera occidentale e Svizzera italiana</b>	<b>7</b>
2.1	Svizzera occidentale	7
2.1.1	Considerazioni generali	7
2.1.2	Gestione dei casi	7
2.2	Svizzera italiana	9
2.2.1	Considerazioni generali	9
<b>3.</b>	<b>Ambito dei reclami</b>	<b>11</b>
3.1	Mancanza di un titolo di viaggio valido	11
3.2	Titoli di viaggio	12
3.3	Perdita di coincidenze e puntualità	12
3.4	Informazione	13
3.5	Infrastruttura	14
3.6	Comfort di viaggio	15
3.7	Personale di controllo/conducenti	15
<b>4.</b>	<b>Considerazioni finali</b>	<b>16</b>
	Allegato alla statistica annuale	17

## ***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 2009

# **1. Attività dell'ombudsman nell'anno 2008**

## **1.1 Considerazioni generali**

L'ombudsman dei trasporti pubblici è attivo dal 1° maggio 2001, inizialmente per un periodo di prova di due anni e quindi definitivamente dal 2003. Questo ufficio di mediazione gratuito, indipendente e neutrale è sostenuto dall'Unione dei trasporti pubblici (UTP).

Per questo motivo l'ombudsman può essere consultato solo per le controversie con una delle aziende di trasporto pubblico associate all'UTP.

Oltre alla sede principale di Olten sono state istituite delle succursali anche nella Svizzera occidentale e in Ticino per consentire ai viaggiatori di rivolgersi all'ombudsman nella loro lingua madre. Le domande devono essere presentate per iscritto, tramite lettera, e-mail o fax.

Il compito degli ombudsman consiste nel mediare, informare e favorire l'accordo amichevole nel senso di una giustizia del caso singolo. Gli ombudsman non possono dare disposizioni; lo strumento più «incisivo» di cui dispongono è la «raccomandazione» all'impresa di trasporto pubblico di dare seguito alle proposte degli ombudsman. La decisione se seguire o meno una tale raccomandazione è rimessa alla disponibilità dell'azienda di trasporto, anche se ciò avviene però nella maggior parte dei casi. È molto raro che l'azienda di trasporto insista sulla propria posizione; in questo caso il ricorrente ha comunque ancora la possibilità di adire le vie legali.

Il successo dell'attività dipende quindi soprattutto dalla capacità di ottenere mediante un'opera di mediazione una soluzione accettata da entrambe le parti. L'applicazione unitaria dei principi è garantita da riunioni periodiche dei tre rappresentanti dell'ombudsman.

I viaggiatori possono presentare un reclamo all'ombudsman solo se in precedenza hanno tentato in vano di giungere ad un accordo con l'azienda di trasporto pubblico. L'ombudsman non sostituisce il servizio clienti delle imprese di trasporto. Ciononostante succede sempre più spesso che i passeggeri sottopongano i propri problemi direttamente all'ombudsman, nella convinzione errata che esso svolga la funzione di «telefono amico» del trasporto pubblico. I reclami che giungono direttamente all'ombudsman vengono inoltrati per il disbrigo all'azienda di trasporto interessata.

Con la diffusione della posta elettronica riceviamo spesso richieste spontanee, poco ponderate e 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 sono proprio la gratuità e l'assenza di burocrazia nelle procedure ad essere caratteristiche fondamentali di questo servizio.

Le richieste relative agli orari non rientrano nelle competenze degli ombudsman. Per questi casi esiste una procedura ufficiale regolamentata a livello federale. Le richieste relative agli orari e all'effettuazione di fermate vengono inoltrate direttamente agli uffici cantonali competenti.

Al cambiamento d'orario nell'anno di rapporto si è notato un aumento spropositato dei reclami presentati all'ombudsman che riguardavano la soppressione di corse o lo spostamento sfavorevole degli orari di partenza. Queste richieste rientrano però nell'ambito di competenza delle autorità politiche locali.

Anche per quanto concerne la politica dei prezzi delle aziende di trasporto pubblico l'ombudsman non ha alcuna influenza, poiché si tratta di decisioni economico-aziendali che spettano alle aziende di trasporto. Una verifica in questo ambito può essere disposta solo dal sorvegliante federale dei prezzi.

I reclami che riguardano le aziende di trasporto del cantone di Zurigo e delle città di Zurigo e Winterthur non sono di mia competenza nonostante siano membri dell'UTP, perché sia il cantone di Zurigo che le due città di Zurigo e Winterthur gestiscono un proprio ombudsman. Dopo aver informato i viaggiatori i reclami vengono inoltrati direttamente all'ombudsman di competenza.

Fanno eccezione i reclami che riguardano le sovrattasse per mancanza di titoli di viaggio validi sui treni delle S-Bahn. Poiché le FFS effettuano i controlli per conto della ZVV (Unione zurighese dei trasporti pubblici), è l'ombudsman dei trasporti pubblici ad essere competente per i reclami relativi alla mancanza di titoli di viaggio validi nelle S-Bahn.

## **1.2 Riepilogo**

Nel 2008 sono pervenute 175 istanze. Di queste, 49 non rientravano nell'ambito di competenza degli ombudsman. Non sono da segnalare pendenze tranne in due casi.

La statistica complessiva è la seguente:

Istanze complessive	175	(anno precedente 168)
Competenza	126	(anno precedente 136)
Disbrigo diretto	57	(anno precedente 66)
Intervento	69	(anno precedente 70)

Nell'anno in esame l'ombudsman ha emesso una raccomandazione alle aziende di trasporto in 20 casi (anno precedente 19).

Nell'ambito di competenza degli ombudsman:

Competente:	126	(anno precedente 136)
Non competente:	49	(anno precedente 32)

### **1.3 Statistica per regione**

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

Istanze pervenute:

Svizzera tedesca	129	(anno precedente 120)
Svizzera occidentale	44	(anno precedente 46)
Ticino	2	(anno precedente 2)

La suddivisione delle istanze in base all'origine mostra che sono ricorsi ai servizi dell'ombudsman 105 uomini, 65 donne e 5 organizzazioni.

### **1.4 Principi dell'attività e dell'intervento**

Un elemento importante dell'attività degli ombudsman è l'approccio non burocratico, anche se sono indispensabili alcuni requisiti come la presentazione di una richiesta scritta. Considerato che gli ombudsman devono informare l'azienda di trasporto pubblico interessata riguardo al reclamo ricevuto e dare all'azienda la possibilità di prendere una posizione in merito, i tempi di evasione della pratica dipendono anche dall'atteggiamento cooperativo dell'azienda. Generalmente le aziende interessate collaborano apertamente e senza riserve con l'ombudsman.

Per poter offrire un servizio completo sono state istituite delle succursali anche nella Svizzera occidentale e in Ticino. Questo sistema offre il vantaggio che i passeggeri del trasporto pubblico possono rivolgersi agli ombudsman nella propria lingua madre, indipendentemente dalla regione del paese in cui si è verificato l'accaduto. La stretta collaborazione tra i vari ombudsman consente un'assistenza ottimale degli utenti.

Gli ombudsman sono riusciti a risolvere oltre la metà delle richieste che rientravano nelle loro competenze in modo diretto con informazioni telefoniche o scritte. Nei casi in cui la verifica dei fatti ha dimostrato che il ricorrente era dalla parte della ragione si è potuto arrivare agevolmente ad una soluzione immediata con piena soddisfazione del passeggero.

In molti casi in cui l'ombudsman ha dovuto intervenire, la verifica dei fatti ha rivelato che era il ricorrente ad essere dalla parte del torto. Le conseguenze sarebbero però state talmente sfavorevoli, che l'ombudsman si è impegnato per una soluzione accomodante nel senso della giustizia del caso singolo.

Sui 38 casi in cui si è intervenuti, sono stati 13 quelli in cui l'azienda di trasporto ha potuto essere convinta che il reclamo era da accogliere interamente. In 15 casi si è potuto arrivare ad una situazione win-win.

In 10 casi (anno precedente 6), verificando più attentamente i fatti si è notato che mancavano gli argomenti che potessero giustificare la disponibilità dell'azienda di trasporto a venir incontro all'utente e non è stato quindi possibile offrire una soluzione accomodante.

Di seguito riportiamo un esempio: Un passeggero si era dato appuntamento con dei colleghi per una escursione in montagna e per questo avevano prenotato un servizio taxi . A causa del ritardo dell'autobus che doveva portarlo alla stazione l'uomo non ha avuto il tempo di comprare il biglietto ed è incappato prontamente in un controllo. Presso la stazione in cui doveva prendere la coincidenza, la compilazione del modulo è stata talmente lunga che non ha più avuto il tempo di comprare il biglietto per il treno successivo. Per poter arrivare all'ora fissata al taxi di montagna era però indispensabile che prendesse questo treno. Il caso ha voluto che incappasse nuovamente in un controllo.

Nel suo reclamo il passeggero chiedeva che la seconda sovrattassa (CHF 80.–) gli venisse condonata in considerazione del fatto che non aveva avuto assolutamente il tempo di comprare il biglietto alla stazione di coincidenza essendo stato trattenuto dai controllori. Questa richiesta è sembrata plausibile.

In seguito ad una verifica più approfondita dei fatti è emersa tuttavia una situazione diversa: Il personale del treno ha potuto dimostrare che il ricorrente si era inizialmente rifiutato di fornire le proprie generalità e che non era neppure in grado di dimostrare la sua identità. Sarebbe stato questo il motivo per cui la compilazione del modulo aveva richiesto più tempo del solito. Un collega che viaggiava con lui si sarebbe offerto di andare a comprare un biglietto al suo posto. Non è stato possibile accertare perché ciò non sia avvenuto. Apparentemente il ricorrente aveva messo in conto di poter incappare una seconda volta in un controllo senza biglietto valido, ciò che si è poi anche verificato.

L'azienda di trasporto ha inoltre dimostrato che il ricorrente era già stato sorpreso diverse volte durante dei controlli, l'ultima volta una settimana prima del caso in questione. In quella occasione, nonostante fosse già stato sorpreso più volte senza biglietto valido, gli era stata abbonata metà del supplemento. Ma questa volta l'azienda di trasporto pubblico non era più disposta a rinunciare alle sue pretese. L'ombudsman non ha avuto niente da obiettare a queste argomentazioni.

L'ombudsman quale intermediario neutrale tra passeggero e azienda di trasporto pubblico deve ascoltare entrambe le parti e non può rappresentare unilateralmente gli interessi di un ricorrente. Un compito importante dell'ombudsman consiste però a garantire un equilibrio di interessi reciproci.

## **2. Succursali Svizzera occidentale e Svizzera italiana**

### **2.1 Svizzera occidentale**

#### **2.1.1 Considerazioni generali**

L'attrattiva esercitata dai trasporti pubblici aumenta sempre più. Il miglioramento dell'offerta, in particolare la riduzione dei tempi di percorrenza e l'aumento delle frequenze, favorisce l'evoluzione dei comportamenti. Gli utenti vi trovano il proprio tornaconto e si dichiarano generalmente soddisfatti della maggior parte dei servizi offerti.

Le 160 aziende di trasporto pubblico svizzere hanno creato dei servizi clienti molto efficienti che riescono a risolvere in modo soddisfacente quasi tutti i reclami provenienti dagli utenti.

Nel corso del 2008 il numero delle rivendicazioni e osservazioni presentate all'ombudsman è diminuito, ma le pratiche aperte e trattate hanno richiesto un'attenzione particolare e delle trattative più serrate.

Non possiamo fare a meno di constatare che le aziende applicano la legge in modo rigoroso. Il ruolo del mediatore consiste nel dimostrare che ogni caso rappresenta una situazione a sé e che si deve lasciar spazio anche al giudizio soggettivo quando si prende una decisione.

Gli utenti del trasporto pubblico esprimono le loro lamentele tramite il canale della posta elettronica o mediante chiamate telefoniche, denunciando disservizi che li infastidiscono più che disturbarli. Questa attività fatta di ascolto ma anche di comprensione ha lo scopo di rassicurare il cliente, di orientarlo e di rispondere alle sue domande. Si tratta di limitare le pretese e talvolta di attenuare la tensione.

Sebbene i clienti siano poco propensi a prendere carta e penna per esprimere il loro malcontento, questa è però una condizione irrinunciabile perché una pratica possa essere aperta e trattata.

I clienti consultano spesso i siti internet rivolgendosi talvolta a noi per delle questioni che vanno al di là del nostro ambito di attività. I reclami ci giungono anche tramite il canale degli organismi di difesa dei consumatori che svolgono efficacemente il ruolo di intermediari.

Qualche rara azienda segnala sistematicamente l'esistenza dell'ombudsman e la possibilità per i clienti di ricorrere al servizio di mediazione.

#### **2.1.2 Gestione dei casi**

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

Il mancato possesso di titoli di viaggio o di abbonamenti validi (5) comporta delle sovrattasse sproporzionate alla violazione denunciata. Nella maggior parte dei casi gli importi sembrano esorbitanti. I giovani e i bambini vengono trattati allo stesso modo degli adulti, nonostante le sentenze



della giustizia ordinaria prevedano nel loro caso una responsabilità limitata. I genitori insorgono contro questa situazione e chiedono maggiore comprensione e clemenza. In un caso viene denunciato un'usurpazione d'identità. (1)

Ad essere fortemente contestata è la multa inferta per il cambio di classe nei momenti di grande affollamento. Viene denunciata la sproporzione tra la gravità dell'irregolarità e l'entità della sovrattassa. I viaggiatori, soprattutto i pendolari, esigono dei posti a sedere e si lamentano dei problemi incontrati nelle ore di punta. (3)

L'abbonamento generale (AG) a pagamento mensile è sempre più diffuso. I clienti fanno fatica a pagare le mensilità rispettando le scadenze. (3) Essi si lamentano quando i conteggi risultano poco chiari e il contenzioso viene affidato alle agenzie di recupero crediti che fatturano spese proibitive. (1)

Le comunità tariffarie sono oggetto di alcune proteste, in particolare per il fatto che i prezzi non corrispondono ai chilometri percorsi. Un'utente afferma: «La gente che vive in campagna è costretta a pagare per mantenere i vantaggi delle popolazioni cittadine». (3)

Gli utenti denunciano il cattivo funzionamento dei distributori automatici e la scarsa leggibilità e comprensibilità delle informazioni fornite. La difficoltà di utilizzazione dei distributori automatici di biglietti sarebbe all'origine dei problemi legati al mancato possesso di titoli di viaggio. (3)

Le persone anziane esprimono il proprio timore di fronte alla rapida chiusura delle porte degli autobus e per le difficoltà che incontrano nel salire sui vagoni di alcuni treni. (2)

I problemi dovuti alle perdite di coincidenze e ai ritardi che ne risultano sono motivo di protesta dei viaggiatori. Essi esprimono il loro malcontento quando manca la collaborazione tra le diverse compagnie (bus e treni, FFS). (3)

### ***Altri aspetti denunciati sono:***

- Le informazioni incomplete e tardive diffuse dagli altoparlanti. (2)
- Le informazioni incomplete fornite ad alcuni sportelli. (1)
- I treni sovraffollati e i convogli insufficienti, nonché la mancanza di capacità della rete. (1)
- I punti deboli della segnaletica nei treni a due piani e le difficoltà di orientarsi. (1)
- La pulizia in generale e quella delle toilette in particolare. (2)
- Le toilette sono spesso chiuse, costringendo l'utente al disagio di dover attraversare vari vagoni.
- Le difficoltà e i costi elevati connessi al trasporto delle biciclette. (1)
- L'infrastruttura inadeguata nelle stazioni e la mancanza di luoghi sicuri e riscaldati. (1)
- I problemi relativi ai binari che costringono a cambi di treni in condizione di stress. (1)
- I costi per la ricerca approfondita di oggetti smarriti. (1)

### ***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. (3)

Il lavoro del servizio clienti viene talvolta criticato. Gli utenti si lamentano delle risposte stereotipate, inadeguate alle loro osservazioni. (2)

### **Struttura tariffaria e orari (4)**

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.

### **Conclusioni**

L'ombudsman svolge un ruolo di arbitraggio tra clienti e aziende. Esso funge da tramite, trasmettendo osservazioni, reazioni e lamentele.

I clienti apprezzano il fatto che i loro problemi vengono affrontati in maniera individuale e in un'atmosfera serena. Succede spesso che dopo le spiegazioni ricevute l'utente rinunci alle sue pretese e decida di sospendere la procedura. Anche se le trattative non portano a buon fine, gli utenti esprimono la loro gratitudine all'ombudsman per aver seguito la pratica e per il servizio fornito.

Va sottolineata la buona collaborazione che s'instaura con le aziende. Tutti i dati relativi ai vari dossier vengono comunicati senza alcuna reticenza.

Per concludere desidero esprimere i miei ringraziamenti ai colleghi della Svizzera tedesca e del Ticino per la loro collaborazione e i loro consigli, e ringraziare in modo particolare la sig.ra Fueg, responsabile svizzera dell'ombudsman dei trasporti pubblici.

## **2.2 Svizzera italiana**

### **2.2.1 Considerazioni generali**

Nell'anno 2008, l'Ufficio di mediazione per i trasporti pubblici della Svizzera italiana ha ricevuto 2 soli casi e ne ha potuto evadere unicamente 1.

Per l'Ufficio di mediazione della Svizzera italiana si conferma, quindi, un uso molto limitato dei casi segnalati.

Ciò è sicuramente dovuto all'ottimo funzionamento dei servizi di consulenza alla clientela che le imprese di trasporto pubblico hanno organizzato nonché alla qualità dei servizi e all'attenzione che le imprese di trasporto riservano alle tematiche legate ai rapporti con l'utenza; in questo ambito sono scomparse le lamentele legate a lamentele dell'utenza nei confronti del personale delle imprese di trasporto pubblico, che erano, invece, frequenti nei primi anni di attività del servizio di mediazione.

Si constata pure che spesso segnalazioni o domande circa il funzionamento dei servizi di trasporto pubblico vengono presentate direttamente a organizzazioni di aiuto e consulenza al pubblico (come ad esempio l'Associazione delle Consumatrici della Svizzera italiana); questo fatto va salutato positivamente; infatti, l'importante è che il dialogo finalizzato al miglioramento del servizio di trasporto pubblico possa stabilirsi in modo positivo, così come ed il caso con l'Associazione menzionata.

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 ci 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.

### **3. Ambito dei reclami**

La statistica annuale riportata 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 trasporto pubblico. Le differenze regionali sono riportate al punto 2.

#### **3.1 Mancanza di un titolo di viaggio valido**

Le richieste e i reclami di gran lunga più numerosi (39/anno precedente 55) ricevuti nell'anno di rapporto riguardavano casi in relazione a un titolo di viaggio non valido. I controlli sporadici svolti dal dicembre 2003 in modo sistematico sui treni non accompagnati e l'aumento dei supplementi presentano sia un aspetto positivo, ma purtroppo anche uno negativo.

L'aspetto positivo da segnalare è il fatto che «viaggiare senza biglietto» non è più tollerato come trasgressione perdonabile, ma che viene punito rigorosamente. Anche l'effetto deterrente dell'elevato supplemento di 80.– franchi produce dei risultati con una netta riduzione delle mancate entrate dovute ai viaggiatori senza biglietto registrate dalle imprese di trasporto. E questo anche nell'interesse dei passeggeri paganti.

L'aspetto negativo è rappresentato dal fatto che i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio presumibilmente valido vengono trattati allo stesso modo di coloro che viaggiano intenzionalmente senza biglietto. Lo stupore, la frustrazione e l'indignazione risultano particolarmente forti nei casi in cui, pur essendo in possesso di un biglietto, i passeggeri vengono trattati per una futilità (zona , supplemento notturno, cambio di classe mancanti, ecc.) alla stregua di coloro che viaggiano senza biglietto. Nei reclami si incontrano spesso i termini di «criminalizzazione» e «furto».

Nel caso del cambio di classe irregolare si nota un atteggiamento sempre più intransigente da parte delle aziende di trasporto. Solo in casi eccezionali esse sono disposte al massimo a rinunciare alla metà del supplemento. Questo atteggiamento viene motivato con il fatto che tutti gli scompartimenti sono ben segnalati e riportano in più punti le indicazioni nelle varie lingue. A ciò si aggiunge il fatto che molti passeggeri che viaggiano in 1a classe e pagano regolarmente il biglietto non sono disposti ad accettare il fatto che i viaggiatori con un biglietto di 2a classe debbano pagare al massimo la differenza rispetto al biglietto di 1a classe e solo se vengono sorpresi da un controllo, mentre loro hanno pagato pur sempre il 60% in più per il loro biglietto per usufruire ad esempio di una maggiore disponibilità di posti nelle ore di punta.

Con il nuovo materiale rotabile dove la differenza tra la 1a e la 2a classe non è molto evidente si presentano però spesso dei problemi. Se poi, com'è avvenuto, un passeggero viene controllato e sorpreso al momento della partenza del treno senza che gli venga concesso il tempo di cambiare posto dopo essersi accorto da sé del proprio errore, la cosa risulta difficilmente comprensibile anche per chi è pienamente a favore della disciplina delle classi.

Considerato l'atteggiamento più intransigente delle aziende di trasporto si rende quindi tanto più necessaria una valutazione differenziata dei singoli casi, come quella prevista dalla procedura con l'ombudsman.

### **3.2 Titoli di viaggio**

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 viaggio con 25 casi (anno precedente 20). È incontestabile che spetta ad ogni singolo viaggiatore accertarsi di essere in possesso di un biglietto valido. Ciò vale anche per i biglietti acquistati allo sportello. Ci si aspetta che il passeggero verifichi subito la corrispondenza del biglietto, altrimenti si può venire a trovarsi nella difficoltà di raccogliere le prove .

Lo dimostra l'esempio seguente: Dei clienti volevano fare un viaggio a Limone sul Garda (Italia) e hanno quindi chiesto allo sportello dei biglietti per Limone. La destinazione finale è stata digitata allo sportello nel file dell'orario e l'orario è stato quindi stampato. Dopo aver indicato gli orari ai clienti sono stati emessi i biglietti per il viaggio di andata e ritorno.

Il viaggio per Limone sul Garda non ha però portato i clienti a Limone sul Garda, bensì a Limone (Piemonte), a 600 km dal luogo di destinazione previsto. I clienti sono stati costretti a sistemarsi in un albergo e hanno potuto proseguire per la destinazione finale solo il giorno successivo. Al loro ritorno hanno chiesto il rimborso delle spese aggiuntive che avevano dovuto sostenere a causa del biglietto errato acquistato allo sportello della stazione, senza contare il fastidio che la cosa aveva procurato loro.

Dagli accertamenti è emerso che non era neppure possibile emettere un biglietto per Limone sul Garda poiché questa destinazione non è provvista di una stazione ferroviaria. Probabilmente durante il colloquio allo sportello si era parlato solo di Limone. Se si fosse infatti parlato di Limone sul Garda si sarebbe potuto vedere subito nel file dell'orario che non era possibile emettere un biglietto per quella destinazione e l'errore sarebbe stato scoperto. È stato fatale anche il fatto che i clienti non hanno controllato i biglietti prima della partenza. In caso contrario si sarebbero accorti subito che avevano ricevuto un biglietto per il Piemonte e non per il Lago di Garda, a meno che non avessero alcuna nozione di geografia.

In seguito all'intervento dell'ombudsman l'azienda di trasporto si è dichiarata disposta ad assumersi una parte delle spese aggiuntive.

### **3.3 Perdita di coincidenze e puntualità**

Nell'anno di rapporto gli ombudsman hanno dovuto occuparsi in questo ambito di 16 casi (anno precedente 12) di perdite di coincidenze o problemi relativi al rispetto degli orari. Sono sempre più numerosi i reclami presentati che riguardano il mancato rispetto degli orari da parte degli autobus. In questi casi si tratta prevalentemente di partenze anticipate.

La regolamentazione di legge relativa alle perdite di coincidenze è chiara: se nel giorno di viaggio un viaggiatore non riesce a prendere l'ultima coincidenza (treno, bus, autopostale), l'azienda di trasporto è tenuta a garantire il proseguimento del viaggio, ad assumersi costi del taxi o a pagare un eventuale pernottamento in albergo. Conformemente alla legge sul trasporto l'azienda non risponde tuttavia per una perdita di coincidenza «treno-aereo».

Riceviamo sempre più spesso reclami relativi alla perdita di voli, ad esempio per ritardi dei treni. Si deve partire dal presupposto che nel caso di un viaggio in aereo il viaggiatore calcoli tempo a sufficienza per la trasferta in treno fino all'aeroporto mettendo in conto un eventuale ritardo che non è insolito. Anche se si raggiunge l'aeroporto con l'automobile occorre mettersi in viaggio con un certo anticipo per evitare di perdere il volo a causa di un ingorgo inaspettato.

Nei casi in cui queste misure di precauzione sono state rispettate e l'entità del ritardo non era prevedibile è sempre stato possibile giungere ad una soluzione accomodante. Ce ne ralleghiamo tanto più che si tratta pur sempre di importi considerevoli.

### **3.4 Informazione**

Nell'anno di rapporto abbiamo dovuto occuparci in 16 casi (anno precedente 15) di reclami relativi a informazioni carenti o errate. L'offerta sempre più ampia nel trasporto pubblico richiede anche informazioni corrispondenti. Le offerte differenziate per abbonati e le riduzioni non risultano quindi sempre comprensibili a prima vista in tutte le loro conseguenze.

Per quanto concerne l'abbonamento «Binario 7» bisogna mettere in evidenza che occorre pagare anche un supplemento notturno, nonostante questo abbonamento sia un biglietto previsto solo per corse notturne (dalle ore 19.00 fino alla fine del servizio).

Molti titolari di AG credono erroneamente che nel loro abbonamento il supplemento notturno sia già compreso.

Chi perde il proprio AG (smarrimento o furto) può sì ottenere dietro pagamento di una piccola tassa una carta sostitutiva, ma non può più restituirla prima della scadenza ottenendo il rimborso.

Poiché proprio nel caso dei titolari di abbonamenti risulta particolarmente forte l'irritazione e frustrazione che provano quando incappano in una cosiddetta «trappola per clienti», si deve assolutamente chiedere che nelle documentazioni di acquisto queste difficoltà vengano fatte notare in un punto ben visibile, anche laddove le relative indicazioni sono già riportate in caratteri piccoli nelle Condizioni generali.

L'informazione carente o errata può avere anche conseguenze gravi: due clienti volevano recarsi dal Vallese all'aeroporto di Kloten. Al cambio di treno hanno perso la coincidenza perché a causa di un errore nell'informazione relativa al binario di partenza del treno di coincidenza per Zurigo i viaggiatori sono stati indirizzati su un binario sbagliato.

Il treno per Zurigo partiva da un altro binario rispetto a quello annunciato dall'altoparlante e a causa del poco tempo disponibile per il cambio non hanno più potuto raggiungere il treno. Di conseguenza i due clienti hanno perso il loro aereo per Maiorca e hanno dovuto acquistare nuovi biglietti di volo. Esse hanno quindi chiesto all'azienda di trasporto il rimborso delle spese aggiuntive.

Durante la discussione davanti all'ombudsman è emerso che a causa di un guasto ad un binario il treno per Zurigo era stato spostato improvvisamente su un altro binario e che apparentemente l'informazione per i viaggiatori non era stata adeguata.

Il reclamo è stato quindi accolto.

Nel periodo delle vacanze estive riceviamo spesso reclami di turisti stranieri che chiedono il rimborso delle spese di viaggio, perché costretti a viaggiare su treni sovraffollati pigiati come sardine senza potersi godere minimamente il panorama.

Per principio queste imprese di trasporto non restituiscono le spese di viaggio. Del resto è noto che in alcuni giorni dell'anno ci sono condizioni difficili e le imprese di trasporto fanno il possibile per migliorare la situazione. Potrebbe essere di grande aiuto per i turisti se in un punto adeguato, ad esempio nella stazione a valle o presso gli alberghi, si attirasse la loro attenzione sulla limitata capacità di posti in modo che possano decidere se affrontare il viaggio nonostante gli elevati costi.

### **3.5 Infrastruttura**

Nell'anno di rapporto abbiamo dovuto occuparci di 11 casi (anno precedente 13) in questo ambito. Mentre negli anni precedenti i passeggeri si rivolgevano a noi soprattutto con problemi relativi alla mancanza di parcheggi nelle vicinanze delle stazioni, alla mancanza di zone di sicurezza nelle stazioni, alle immissioni di rumore o al materiale rotante in generale, le lamentele riguardano ora soprattutto i distributori automatici di biglietti, le obliterate e le difficoltà relative al carico autonomo di biciclette su determinati treni.

Nell'anno di rapporto abbiamo registrato un aumento delle lamentele relative all'obliterazione multipla. Succede spesso che dei viaggiatori inseriscano la loro carta multicorse nell'obliteratrice senza controllare prima se sono ancora presenti spazi liberi e riescono ad effettuare una obliterazione normale. Poiché non c'è niente che segnali una irregolarità, il titolo di viaggio non viene neppure controllato prima di salire. Durante un controllo viene poi accertato che la carta multicorse non presentava più spazi validi per l'obliterazione e che è stata quindi obliterateda una volta di troppo. Il viaggiatore si trova quindi nella condizione di mancanza di titolo di trasporto valido, e per di più il fatto viene giudicato come abuso per cui oltre alla sovrattassa di 80.– franchi viene pretesa anche una di 100.– franchi.

Nei reclami viene sottolineato il fatto che non dovrebbe neppure essere possibile che una obliterate possa obliterate spazi non disponibili senza segnalare la cosa. Queste obliterate non funzionerebbero quindi correttamente.

Dagli accertamenti è risultato che la maggior parte delle carte multicorse contengono sei spazi da obliterate. Esistono però tuttora delle carte che presentano sette spazi. Per questa ragione le obliterate automatiche devono essere predisposte anche per questo numero, e non si può quindi affermare che le obliterate in questione non funzionano correttamente. Poiché le aziende di trasporto pubblico insistono sul fatto che il passeggero è responsabile per conto proprio della validità del proprio biglietto e che deve controllarlo prima di salire, è difficile convincerle ad un gesto accomodante. Nella maggior parte dei casi la sovrattassa per abuso e la metà del supplemento per mancanza di titolo di viaggio valido sono stati abbonati. Il cliente paga comunque un prezzo salato di ben 40.– franchi per la sua distrazione.

### **3.6 Comfort di viaggio**

In questo ambito le lamentele sono rimaste costanti con nove casi (anno precedente 11). A prescindere dai reclami relativi al «Cisalpino» ci sono giunte lamentele per chiamate sul telefonino a voce troppo alta e per la difficoltà e i costi elevati per la prenotazione di biciclette per determinati treni.

Una lamentela per «imbrattamento colpevole» mostra con quanta ostinazione le parti possano insistere sulla propria posizione: un viaggiatore aveva appoggiato le scarpe sul imbottitura del sedile opposto. Il controllore gli ha chiesto delle spiegazioni. Ne è nata una violenta discussione, motivo per cui il controllore non si è limitato ad un ammonimento ma ha preteso un risarcimento di 25.– franchi per «imbrattamento colpevole» conformemente alla tariffa spese. Poiché il viaggiatore non era disposto a pagare in contanti gli è stato recapitato in seguito una fattura di 55.– franchi (incluso 30.– franchi di spese amministrative). Il passeggero si è rifiutato di pagare la fattura e ha ricevuto quindi una seconda fattura di CHF 95.– (incluse le spese di sollecito).

Davanti all'ombudsman le parti erano irremovibili. Poiché era trascorso diverso tempo non era più possibile raccogliere delle prove. C'era la parola dell'uno contro quella dell'altro. Un accordo amichevole era impossibile. Casi del genere mostrano però quanto possa essere importante in determinate circostanze pregare i viaggiatori presenti di mettersi a disposizione come testimoni per un eventuale confronto successivo.

### **3.7 Personale di controllo/conducenti**

Le contestazioni relative al comportamento degli organi di controllo sono rimasti uguali con sette casi (anno precedente 6). In questi casi si è sempre trattato del comportamento del personale addetto ai controlli sporadici nei treni non accompagnati. Il fatto che i ricorrenti reagiscano talvolta in maniera estremamente suscettibile ai controlli dipende ovviamente anche dal fatto che per il passeggero che non può esibire un titolo di viaggio valido può essere imbarazzante essere coinvolto in discussioni davanti agli altri viaggiatori.

Una lamentela riguardava però il comportamento di guida di un conducente che con il suo modo di guidare incalzava in tal modo un ciclista che per poco non provocò un incidente.



#### **4. Considerazioni finali**

Dopo che nei due anni di rapporto precedenti si era registrato una lieve diminuzione delle richieste presentate, notiamo un leggero aumento nell'anno in esame.

Come negli anni passati, anche quest'anno sono state le richieste relative alla "mancanza di titoli di viaggio validi" ad occuparci maggiormente. Per la stragrande maggioranza si tratta di casi in cui i viaggiatori hanno violato la legge sul trasporto per errore o per distrazione. La maggior parte di questi casi sono casi in cui in seguito ad una obliterazione multipla nell'obliteratrice automatica il viaggiatore è stato accusato di aver commesso volontariamente un abuso. Quindi la sovrattassa viene aumentata di 100.– franchi facendo salire la somma dovuta a 180.– franchi. I viaggiatori partano dal presupposto errato che un'obliteratrice automatica sia in grado di obliterare solo sei spazi. Di conseguenza se l'obliteratrice automatica non segnala un'irregolarità essi non controllano la loro carta multicorse prima di salire. Poiché esistono però ancora carte multicorse con sette spazi da obliterare, le obliteratorici automatiche devono essere programmate in modo corrispondente e possono quindi verificarsi delle obliterazioni multiple.

Uno dei nostri compiti consiste perciò nell'attirare l'attenzione con tutti i mezzi a nostra disposizione sul fatto che il viaggiatore si deve assicurare per conto proprio della validità del suo titolo di viaggio prima salire.

Il compito dell'ombudsman consiste però anche nel sensibilizzare le aziende di trasporto pubblico ad illustre nelle offerte o nelle condizioni generali non solo i vantaggi dei prodotti ma anche i punti deboli. Per citare solo due esempi, si tratta di una cosiddetta «trappola per clienti» se si fa notare in modo non abbastanza chiaro che nonostante il possesso di un abbonamento generale o di un abbonamento «Binario 7» è necessario pagare un supplemento notturno sulle S-Bahn zurighesi o che in caso di smarrimento di un abbonamento generale si può sì richiedere senza problemi una carta sostitutiva ma che questa non può essere restituita successivamente dietro rimborso quando non se ne ha più bisogno.

Si nota un certo irrigidimento delle posizioni. Negli ultimi tempi succede spesso che dei viaggiatori si rifiutano di pagare anche un supplemento ridotto mettendo in conto una possibile denuncia per violazione della legge sul trasporto. Il compito dell'ombudsman consiste però anche nell'evitare i processi. Per la nostra attività di mediazione è perciò di non poca importanza poter fare riferimento nella discussione con le aziende di trasporto alla prassi giuridica più recente.

#### ***Ombudswoman dei trasporti pubblici***

Lic.iur. Cornelia Füeg-Hitz

Febbraio 2009

## ***Allegato alla statistica annuale***

### ***Motivi di reclamo in tutta la Svizzera***



