

Inchiesta

COSA MIGLIORA O PEGGIORA RISPETTO AL 2004

Rispetto alla nostra inchiesta del 2004, è nettamente peggiorata la percezione del livello di pulizia e igiene e di climatizzazione. Meglio invece sui versanti della puntualità e delle informazioni a bordo.

PULIZIA E IGIENE	↓	PUNTUALITÀ	↑
AFFOLLAMENTO	=	SICUREZZA	=
CLIMATIZZAZIONE	↓	CORTESIA DEL PERSONALE	=
INFORMAZIONI IN CASO DI DISSERVIZIO	↑	SERVIZIO NEL COMPLESSO	=



»

invano, tensioni logoranti, tempo sottratto alla famiglia. Ci si sente ostaggio di Trenitalia. Ognuno reagisce come può: petizioni e raccolta di firme, proteste nei forum online o sui blog. Chi blocca i binari o rifiuta di mostrare al controllore l'abbonamento. Chi ricorre alla class action, come ha annunciato di recente un gruppo di Nettuno. E chi fa causa a Trenitalia per farsi riconoscere il danno esistenziale, e vince (vedi intervista alla pagina a lato). Nonostante i limiti normativi e le difficoltà a sfidare un monopolista, anche noi stiamo studiando azioni per tutelare i diritti dei pendolari.

Il gioco delle parti

L'Italia questa volta è unita – Nord, Centro, Sud – non si scampa alla dannazione dei treni locali, su cui le Ferrovie dello Stato da molto tempo hanno deciso di non investire. Il business si fa con la Tav. Non a caso, dal prossimo settembre, la concorrenza dei treni di Montezemolo e Co. arriverà solo sull'alta velocità. I convogli a corto raggio, invece, sono considerati zavorra e non fanno guadagnare il becco di un quattrino: così la pensano ai piani alti delle Fs. Peccato che il trasporto ferroviario locale sia servizio pubblico, per assicurare il quale Trenitalia riceve dalle regioni finanziamenti dello Stato. Sì, perché dal 2000 le competenze su questo comparto vanno alle regioni. Trenitalia si è impegnata con le regioni e ha firmato contratti di servizio, che prevedono penali nel caso in cui gli standard (definiti anche nella carta dei servizi) non vengano rispettati. Ma il gioco delle parti è fin troppo facile: le regioni contestano i disservizi, Trenitalia si lagna dell'irrisorio contributo regionale. E il giorno dopo tutto continua come prima. Ancora una



Il 72 per cento, quasi tre quarti degli intervistati, si dichiara insoddisfatto del servizio

AL VOSTRO FIANCO

Siamo uomini o pendolari? Non c'è nulla di ironico nello slogan della nostra campagna per la tutela dei diritti dei passeggeri, perché in gioco c'è la dignità delle persone. Siamo uomini e donne, e pretendiamo di essere trattati come tali. Sul nostro sito, all'indirizzo altroconsumo.it/campagna-trasporti trovate tutte le inchieste, le passate e le nuove iniziative in programma e una guida ai rimborsi.



**SIAMO UOMINI
O PENDOLARI?**

volta siamo lontanissimi dall'Europa. All'estero ci sono delle tratte di breve percorso, utilizzate dai pendolari, che sono servite dall'alta velocità. Del resto Trenitalia, al momento della costruzione della Tav, ha sottoscritto dei patti con le comunità locali in cui si parla espressamente del fatto che l'alta velocità sarebbe stata messa al servizio anche dei pendolari. Una partita aperta, che le Fs fanno finta di dimenticare.

Il sudiciume in carrozza

E l'insoddisfazione monta. I mille e quattrocento pendolari da noi interpellati sulle 25 tratte – che collegano l'hinterland alle tre grandi città di Milano, Roma e Napoli – puntano il dito soprattutto sulla sporcizia. La puntualità diventa secondaria (63%) se si viaggia su una specie di vagone bestiame. Il sudiciume è sempre lì, ogni giorno, sotto gli occhi di tutti: difficile farci l'abitudine. Sono nove su dieci, in pratica quasi tutti, a deprecare standard igienici da medioevo. Patacche sui sedili e sui poggiatesta, vetri sporchi, carrozze lerce, bagni sozzi, arredi a pezzi. Le percentuali relative a questo imbarazzante campionario sono visualizzate a pag. 20. Condizioni decisamente peggiorate rispetto alla nostra analoga inchiesta del 2004. Lo stesso per la climatizzazione (gli insoddisfatti erano il 52%, oggi sono il 71%): gli impianti vanno sempre più frequentemente in panne. I risultati peggiori si registrano sulle tratte di Bergamo-Carnate-Milano (90%), Novara-Milano (89%) e Bergamo-Treviglio-Milano (88%).

Meno treni, più sovraffollati

Uno dei maggiori elementi di scontento è il sovraffollamento (se ne lamentano sette pendolari su dieci). Un aspetto che incide

L'INTERVISTA

“Ho fatto causa a Trenitalia e il giudice ha riconosciuto che c'è danno esistenziale”

«A furia di sentire quella vocina che a fine viaggio avvisa che il treno arriva con un tot di ritardo e aggiunge “ci scusiamo del disagio arrecato”, tre anni fa ho detto basta. Non potevo più accontentarmi di quelle scuse vuote».

E da avvocato qual è, oltre che pendolare, ha deciso di usare lo strumento che conosce meglio, il diritto.

«Bisognava trovare una sanzione più forte di quelle scuse. Volevo una sentenza che condannasse Trenitalia per violazione delle norme che regolano l'erogazione dei servizi pubblici, ma soprattutto volevo che fosse riconosciuto che un disagio protratto per 365 giorni all'anno supera la soglia della tollerabilità e lede i diritti fondamentali dei cittadini, sanciti dalla nostra Costituzione».

Ha però scelto la strada del giudice di pace.

«Infatti era l'unica che mi avrebbe garantito la possibilità di un giudizio rapido, pur sapendo che questa scelta non avrebbe portato a un risarcimento di importo adeguato a quello effettivo».

Trenitalia ha pagato 1.000 euro per un “danno esistenziale”.

«Più la condanna a pagare altri 1.500 euro per le spese processuali. Non l'ho fatto certo per arricchirmi. Ma dal punto di vista morale, il risarcimento è stato più che soddisfacente e mi ha ripagato dello stress di tutti i viaggi andati male nel corso dell'anno. Ho ottenuto dalla magistratura la certificazione che Trenitalia arreca danni esistenziali a molti viaggiatori e che gestisce questo servizio, non solo non rispettando i contratti e i diritti delle

persone, ma incidendo su valori personali molto ben tutelati dall'ordinamento, come l'intangibilità della dignità dei cittadini».

Impegnarsi in una causa non è facile.

«È chiaro che non tutti i viaggiatori affrontano il rischio di un contenzioso, che in termini di impegno psicologico e di tempo è abbastanza oneroso. Non dal punto di vista finanziario, però, visto che abbiamo calmierato i costi con meccanismi associativi (Umberto Fantigrossi è tra gli animatori dell'Associazione pendolari di Piacenza, ndr), ma sotto il profilo dell'impegno si: bisogna recuperare i testimoni e raccogliere la documentazione e il materiale di prova».

Com'è il bilancio finora?

«Sostanzialmente molto favorevole a noi, nel senso che sono arrivate una ventina di

sentenze e i casi negativi sono nell'ordine di due o tre, ma non per problemi riguardanti il principio, ma per via della documentazione e della insufficienza di prove. Siamo in attesa dell'esito di altre venti cause, ancora una volta presso il giudice di pace di Piacenza. Poi ce ne sono altre a Venezia e a Cremona. Bisognerà verificare come si attesta la giurisprudenza anche in altre sedi».

Trenitalia però non si arrende allo smacco.

«E ricorre in appello. Questi appelli ci sono e vedremo come andranno a finire. Però siccome la nostra causa è ben impostata e si basa su principi sacrosanti siamo ottimisti anche per i gradi successivi».

I pendolari di Nettuno hanno annunciato una class action. Che idea si è fatto?

«Anche noi abbiamo valutato l'ipotesi di una class action. Ma abbiamo concluso che non fosse la strada giusta. Il legislatore è stato molto timoroso di questo strumento e ne è uscita una class action zoppa, visto che per le aziende pubbliche non prevede risarcimenti: si fa l'azione per sentirsi dire da un giudice che c'è un disservizio, cosa che i pendolari già sanno. Suona come una beffa. Invece la causa individuale, seppure con un risarcimento minimo, è comunque più di una pacca sulla spalla».

Sa che la sua tratta, Milano-Piacenza, è risultata la peggiore della nostra inchiesta?

«È la dimostrazione che il livello di criticità del servizio è molto forte. Da un certo punto di vista questo risultato ci rafforza e conferma le ragioni del contenzioso».



Umberto Fantigrossi

anche sulla sicurezza: il 64% dei pendolari insoddisfatti percepisce l'uscita dal treno in caso di emergenza come problematica in caso di sovraffollamento. L'introduzione dell'alta velocità ha coinciso con una diminuzione, anche del 30%, dell'offerta di treni regionali, stimano le associazioni dei pendolari. Strano, visto che la Tav libera delle tratte e aumenta la capacità di trasporto sulla rete normale. I treni rimasti continuano ad avere la composizione di prima, motivo per cui a bordo aumentano le chance di provare lo

sgradevole effetto sardina. Inoltre, le possibilità di rientro a casa la sera si sono ridotte, con il risultato che se si perde la corsa giusta si arriva quando ormai il resto della famiglia ha finito di cenare.

Puntualissimo ritardo

Ma spesso è la corsa a saltare, il treno a far ritardo o a bloccarsi nel bel mezzo della campagna. Arriverò a lavoro in orario? Tornerò a casa a un'ora decente stasera? Sono interrogativi che per i pendolari diventano enigmi quotidiani.

La puntualità è da sempre il tasto dolente di questi treni, nonostante sembri che siano stati fatti passi in avanti da sei anni a questa parte. Infatti, se nel 2004 gli insoddisfatti erano il 69%, oggi sono scesi a 63%. Notevoli sono le differenze tra le tratte e dobbiamo annoverare tra le migliori Milano-Treviglio-Bergamo e Brescia-Milano, nonostante a essere scontento sia un pendolare su tre. La peggiore è Milano-Piacenza, la tratta più odiata dai pendolari, con il 100% di insoddisfazione. ●



Audizione IX Commissione
Trasporti, Poste e Telecomunicazioni

*Indagine conoscitiva sul settore del trasporto ferroviario di
passeggeri e merci*

Camera dei Deputati

Roma, 14 giugno 2011



Onorevole Presidente e onorevoli deputati,

la qualità e quantità dei contributi apportati nelle precedenti audizioni, ci consente di limitare il nostro intervento al tema che riteniamo più urgente nonché di fondamentale importanza per un corretto ed efficace svolgimento del processo di liberalizzazione in corso.

Da tempo la nostra associazione evidenzia la necessità di istituire, anche nel settore dei trasporti, un'**Autorità indipendente**, visto il sostanziale fallimento, almeno per ciò che concerne il trasporto ferroviario, della regolazione ministeriale, legato al conflitto di interessi esistente: lo Stato è contemporaneamente regolatore – attraverso il Ministero dei Trasporti nelle sue articolazioni – finanziatore e azionista unico di Ferrovie dello Stato S.p.A. – attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e cliente – quando stipula contratti di servizio con Trenitalia S.p.A.

Tale sovrapposizione di ruoli ha portato, in alcuni casi, a privilegiare scelte dettate da contingenze di natura politica rispetto a quelle finalizzate a perseguire l'interesse dei viaggiatori e della stessa impresa che (ad oggi) svolge il servizio di trasporto ferroviario nazionale in regime di sostanziale monopolio.

Si pensi, ad es., al continuo aumento dei prezzi dei titoli di viaggio (l'ultimo risale al 1° aprile u.s.: dopo un blocco tariffario



durato circa cinque anni (dal 2001 al 2006) per ragioni di natura sicuramente non imprenditoriale, a partire dal 2007, a seguito delle insistenti dichiarazioni pubbliche dell'allora Presidente di Ferrovie dello Stato e del suo amministratore delegato, che paventavano il sicuro fallimento della società, si è consentito all'*incumbent* di aumentare i prezzi indiscriminatamente, prescindendo dall'assetto regolatorio esistente che prevedeva limiti di natura quantitativa (cd. *price cap*) legati anche alla verifica di un corrispondente aumento della qualità servizio.

Occorre, infatti, evidenziare che tutti i principali servizi di pubblica utilità risultano sottoposti a meccanismi di regolazione esterna a tutela del consumatore – utente.

Per quanto concerne, in particolare, i servizi sottoposti al controllo delle Autorità di settore, è stato attribuito alle stesse *Authorities* il potere di regolazione e controllo, compresa la fissazione di alcune tariffe.

Con riferimento ai servizi di pubblica utilità in relazione ai quali non è stata istituita una specifica Autorità indipendente, si è proceduto ad un'armonizzazione della normativa in materia di determinazione e adeguamento delle tariffe, vincolando gli adeguamenti tariffari al rispetto di determinati parametri (si veda, sul punto, la delibera CIPE del 24 aprile 1996, n. 65 e, specificamente, per il trasporto ferroviario, la delibera CIPE del 5 novembre 1999, n.



173, relativa alle *“Tariffe ferroviarie per la media e lunga percorrenza”*).

Gli aumenti dei prezzi dei biglietti, operati nella totale indifferenza dei Ministeri competenti, sono stati accompagnati dall'aumento delle sanzioni (fino a 200 euro) a carico dei viaggiatori sprovvisti di biglietto o con biglietto non valido per il treno utilizzato e la riduzione (potremmo dire eliminazione, vista l'esiguità della somma “concessa” – pari al 25% del prezzo del biglietto, in luogo del 50% previsto in precedenza - e il ritardo minimo richiesto, pari ad almeno 60 minuti!) degli indennizzi riconosciuti in caso di ritardo del treno.

A fronte di tale mortificazione dei diritti dei viaggiatori, nessuna concreta reazione si è registrata, ad oggi, da parte degli attuali controllori/regolatori: il Ministero dei Trasporti ha addirittura recepito supinamente tali revisioni nel nuovo contratto di servizio con Trenitalia S.p.A., sconfessando il proprio precedente operato.

Occorre poi, a nostro modo di vedere, **eliminare definitivamente leggi anacronistiche, dettate per disciplinare il trasporto ferroviario quando questo era svolto da un'azienda di stato e che, avendo, natura speciale non sono applicabili ai nuovi operatori, creando evidente disparità di trattamento:** ci riferiamo, in particolare, al R.D.L. n. 1948/1934, *“Nuovo testo delle condizioni e tariffe per il trasporto delle persone sulle ferrovie dello Stato”*, convertito nella



legge speciale n. 911/1935, che prevede esenzioni di responsabilità che reputiamo incostituzionali (ripescata *in extremis*, senza serie motivazioni di natura giuridica, in Commissione Affari Costituzionali della Camera, salvandola dalle misure cd. “taglia leggi”) ed al D.P.R. n. 753/80, “*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*”, di cui Trenitalia S.p.A. si avvale anche per i cd. treni a mercato, esercitando poteri (propri della P.A.) di irrogazione di sanzioni amministrative e di emissione di ordinanze – ingiunzioni che possono essere riconosciuti solo ove trasferiti dalle competenti Amministrazioni che ne sono, appunto, titolari (Ministero dei Trasporti e Regioni).

Riteniamo fondamentale guidare il processo di liberalizzazione attraverso **regole chiare, valide per tutti gli operatori, applicate senza discriminazioni**, sotto il controllo di un organismo indipendente che persegua l'obiettivo di garantire ai cittadini servizi **efficienti, di qualità ed economicamente sostenibili**, in modo da favorire sempre più lo sviluppo del trasporto ferroviario.

Ben venga, in tale direzione, la disponibilità, ad assumere temporaneamente tale ruolo, manifestata dal Presidente dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che, confidiamo, potrebbe abbandonare le cautele eccessive adottate sinora in materia, in attesa della istituzione di vera e propria Autorità dei Trasporti, che potrebbe



essere finanziata tramite un fondo costituito dalle somme derivanti dalle eventuali sanzioni irrogate alle imprese in caso di mancato rispetto delle norme adottate, come previsto in altri settori.

Auspichiamo, quindi, che, magari con la legge sulla concorrenza, si dia concreto avvio a tale percorso.

Vi ringraziamo per l'opportunità concessa e per la cortese attenzione.

avv. Monica Multari
Segreteria Nazionale
Movimento Consumatori

ALLEGATO 5



Spett.le
FERROVIE DELLO STATO S.P.A.
Direzione Centrale Comunicazione Esterna di Gruppo
Politiche Sociali e Rapporti con le Associazioni
Piazza della Croce Rossa n. 1
00161 Roma

Alla c.a. del Dott. **Amedeo Piva**

DIFFIDA-OSSERVAZIONI SULLA CARTA DEI SERVIZI 2011**PER**

CASPER- *Comitato contro la speculazione e per il risparmio* - in persona di: Giuseppe Ursini, legale rappresentante **CODACONS**, Antonio Longo, legale rappresentante **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**, Amelia Buratti Simonetti, legale rappresentante **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**, Carlo Pileri, legale rappresentante **ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E ORIENTAMENTO CONSUMATORI**, ed elettivamente domiciliato presso l'Ufficio Legale Nazionale del CODACONS in Viale G. Mazzini n. 73, Roma,

PREMESSO CHE

- L'ultima convocazione da parte del gruppo Ferrovie dello Stato s.p.a., cui ha fatto effettivamente seguito un incontro con le principali associazioni dei consumatori (ACU, ADICONSUM, ADOC,



ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI-UTP, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI ACLI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI), risale al **1° dicembre 2010**: si è trattato di una riunione di approfondimento sulla Carta dei Servizi 2011 di Trenitalia.

- Faceva seguito la convocazione per il **13 gennaio 2011** per la valutazione delle osservazioni formulate dalle principali associazioni dei consumatori in merito alla **bozza della Carta dei Servizi 2011 della Divisione Passeggeri N/I di Trenitalia**.

- In data **11 gennaio 2011** le associazioni aderenti a **CASPER** - Comitato contro le speculazioni ed il risparmio (Adoc, Codacons, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori)- annunciavano che, nel corso dell'incontro a Roma tra Trenitalia e le associazioni dei consumatori, avrebbero consegnato un water simbolico ai vertici delle Fs presenti all'incontro, come gradito dono da parte degli utenti ferroviari, e per richiamare l'attenzione della società verso un problema che è tutt'altro che secondario e che è indice dello stato in cui versa il trasporto su rotaie in Italia. Nel comunicato stampa si chiariva infatti che: *"Gli utenti sono sempre più insoddisfatti del trasporto ferroviario italiano. Ad assillare i passeggeri non sono solo guasti, disservizi e continui ritardi dei treni, ma è anche la qualità del servizio una volta saliti a bordo. In particolare il*



problema maggiormente segnalato dai viaggiatori è lo stato delle toilette nei convogli: troppi i bagni guasti o inagibili, mentre quelli utilizzabili versano in condizioni pietose”.

- Il successivo **12 gennaio** Trenitalia comunicava che l’incontro era stato annullato, senza tuttavia fornire alcuna motivazione in merito.

- Seguivano ulteriori incontri fissati da Ferrovie dello Stato, dai quali in verità venivano completamente escluse le associazioni cd. “dissidenti”, tra cui certamente quelle aderenti a CASPER.

In particolare, si ha notizia di **almeno due riunioni**, di cui la seconda è stata convocata per il **7 marzo**, della quale CASPER non ha ricevuto alcuna notizia.

- Con comunicazione trasmessa via mail in data 31 marzo 2011, le sottoscritte associazioni venivano invitate a trasmettere eventuali osservazioni in merito alla bozza della Carta dei Servizi 2011 di Rete Ferroviaria Italiana, in vista della sua ormai prossima pubblicazione.

Facendo seguito al suddetto invito, CASPER intende pertanto presentare le seguenti:

OSSERVAZIONI



1. In primis, in ordine ai **ritardi compresi tra i 60 e i 119 minuti**, Ferrovie dello Stato continua a prevedere **un'indennità pari al 25 % del costo del biglietto e al 50% per ritardi superiori a 120 minuti**, in palese contrasto con quanto disposto dell'**art. 17 del Regolamento CE 1371/2007**.

Tale normativa, avente ad oggetto la disciplina dei diritti e degli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, sancisce infatti il diritto del passeggero a vedersi riconosciuto *“un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto”*, precisando che tale indennizzo deve essere adeguato e proporzionato al prezzo del biglietto.

Al contrario, Ferrovie dello Stato, individuando come **indennizzi dovuti ai viaggiatori vittime dei ritardi dei treni** quelli corrispondenti ai minimi previsti dalla normativa comunitaria, ha di fatto adottato una regolamentazione della **tutela del viaggiatore che si attesta su un livello insoddisfacente, anche considerando che i ritardi dei treni sono, come tristemente noto a tutti, all'ordine del giorno per questa società.**

Ma v'è di più! A fronte di quanto disposto dallo stesso art. 17 del regolamento UE sopra richiamato, ovverosia che: *“Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base*



a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale”, **Ferrovie dello Stato non considera affatto il viaggio effettuato con due treni come un unico viaggio, ai fini del calcolo dell’indennizzo in caso di ritardo.**

A ciò si aggiunga che ad imporre un atteggiamento più attento nei confronti delle esigenze del viaggiatore è stato lo stesso legislatore comunitario, il quale, parlando proprio di risarcimenti minimi, ha voluto imporre la garanzia di un minimo di tutela, auspicando al contempo la previsione di tutele più intense.

D'altra parte, questa politica di assicurare solo un'indennità minima in caso di ritardo entra in vistoso contrasto con la politica adottata dagli altri paesi comunitari, ed in particolare dalla **Spagna, dove l'indennità prevista in caso di ritardo dei treni ad Alta velocità scatta a partire dai 15 minuti di ritardo e raggiunge il 50 % del costo del biglietto, diventando pari all'importo dello stesso biglietto, a partire da 30 minuti di ritardo.**

A ciò si aggiunga che **Ferrovie dello Stato nega del tutto il diritto all'indennità** di cui sopra:

- a. se al momento dell'acquisto del biglietto si era informati del ritardo (informazione diffusa tramite media, in stazione e sul sito prima dell'acquisto del biglietto);



- b. se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un percorso alternativo è inferiore a 60 minuti;
- c. se il ritardo è dovuto a scioperi o a lavori in linea programmati di cui si era adeguatamente informati;
- d. se il ritardo è dovuto a responsabilità dell'utente (ad es. inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa sul marciapiede sbagliato ecc.) o a circostanze esterne all'attività ferroviaria (ad es.: catastrofi naturali come tempeste, inondazioni, smottamenti, frane) o a comportamenti di terzi (ad es. :manifestanti sui binari, suicidio, incidente a passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell'autorità di polizia o doganali).

Ebbene, a norma dell'articolo 32 del Regolamento CE 1371/2007, il trasportatore può andare esente da responsabilità solo qualora provi che la soppressione, il ritardo, ovvero la mancanza di una corrispondenza siano state dovute a *“circostanze esterne all'esercizio ferroviario che il trasportatore, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare”*. In altre parole, la disposizione regolamentare prevede un'esenzione di responsabilità in favore del trasportatore solo se questi abbia adottato quel



grado di diligenza che ragionevolmente ci si può aspettare e che di regola evita il verificarsi del danno che, invece, si è prodotto.

Al contrario, **la politica ad oggi praticata da Ferrovie dello Stato è nella direzione di allargare a dismisura, in assenza di criteri ben precisi, l'elenco degli eventi straordinari, al verificarsi dei quali non è dovuta l'indennità da ritardo.**

A tal proposito, si pensi alle numerose occasioni in cui Trenitalia ha dichiarato di non ritenersi responsabile dei disagi causati dal maltempo, laddove invece la stessa avrebbe dovuto essere ritenuta responsabile della cattiva e inappropriata gestione del servizio e dell'incapacità di far fronte a situazioni in verità prevedibili ed evitabili con largo anticipo, una per tutte la recente "nevicata" dello scorso dicembre, che ha letteralmente paralizzato l'intero traffico ferroviario.

In quella occasione, infatti, Ferrovie dello Stato e in particolare Trenitalia s.p.a. non hanno fatto nulla per prevenire i disagi dei consumatori, costretti a passare ore ed ore al gelo senza ricevere informazioni, o in stazione in attesa di un treno, anche per percorrere solo 30km, ovvero all'interno di un vagone, spesso ammassati e senza poter usufruire di servizi igienici.

Ebbene, in quella occasione, a fronte di una simile inefficienza complessiva, Trenitalia ha pensato bene di **risarcire** -a seguito di apposita richiesta da parte di una associazione dei consumatori- **soltanto i passeggeri del treno Freccia Argento Roma – Venezia del 16 dicembre 2010** per i



gravi disagi procurati dai ritardi di oltre 4 ore (di cui circa 3 ore in galleria) a causa di disagi tecnici, con buona pace dei diritti di tutti gli altri viaggiatori, che ad oggi non hanno ancora ottenuto il giusto ristoro per i danni subiti.

2. I disagi che continuamente vengono segnalati dai fruitori del servizio offerto da Ferrovie dello Stato riguardano in modo consistente altresì **i continui e ingenti guasti, disservizi e ritardi dei treni, nonché la scarsissima qualità del servizio offerto una volta saliti a bordo.**

In particolare, il problema maggiormente segnalato dai viaggiatori riguarda **lo stato delle toilette nei convogli**: troppi i bagni guasti o inagibili, mentre quelli utilizzabili versano in condizioni pietose.

Dalla stampa è infatti emerso che, sulla linea Venezia-Milano, una delle tratte più trafficate e strategiche d'Italia parte del corridoio europeo numero 5, circolano tuttora treni del tutto privi di servizi igienici.

3. Palesemente insoddisfacente è altresì apparsa **la politica sui prezzi dei biglietti.**

Premesso, infatti, che nel prezzo del biglietto è compreso tutto il servizio (puntualità, condizionamento, pulizia), i continui aumenti praticati negli ultimi anni non appaiono certamente giustificati agli occhi delle migliaia di fruitori del servizio di trasporto su rotaie che in questa sede si rappresentano.