

Membro di Euroconsumers
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

Alla cortese attenzione di

IX Commissione (Trasporti, poste e telecomunicazioni)
della Camera dei Deputati
com_trasporti@camera.it
On. Deidda presidente della IX Comm Camera Deputati
matteo.didonato@mise.gov.it
Dottoressa Anna Belmonte
anna.belmonte.ext@mise.gov.it

Milano 23 Gennaio 2025

Oggetto: Contributo di Altroconsumo in merito allo stato e le criticità del servizio e della rete ferroviaria.

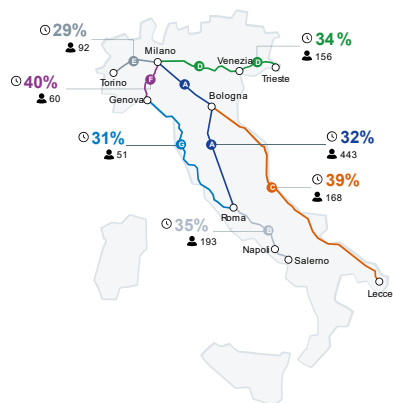
Il 2025 si è aperto con la notizia del danno causato da un pantografo alla rete aerea della rete ferroviaria intorno alla stazione Centrale di Milano, che ha paralizzato di fatto l'intera rete ferroviaria lombarda e ha persino impattato su quella nazionale. Un disagio che segue a ruota una sequela di disservizi e guasti saliti agli onori della cronaca negli ultimi mesi e che si aggiunge a quelli che certamente recheranno ai viaggiatori i numerosi cantieri programmati tra il 2025 e il 2026.

La nostra indagine.

Riteniamo che possa essere interessante condividere con la Commissione le informazioni che abbiamo raccolto con un'indagine/intervista ad un campione di circa 1500 passeggeri¹. Un terzo dei passeggeri che ha viaggiato con un treno ad alta o media velocità è arrivato in ritardo a destinazione nel corso degli ultimi 12 mesi. Questo è successo nel 36% dei casi con Trenitalia e in percentuale minore con Italo. La tratta che ha registrato la maggior incidenza di ritardi è risultata la Milano-Genova, seguita dalla Bologna-Lecce.

¹ <https://www.altroconsumo.it/vita-privata-famiglia/viaggi-tempo-libero/news/inchiesta-disagi-treni>

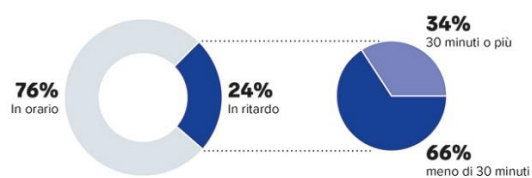
Percentuale di treni in ritardo per compagnia



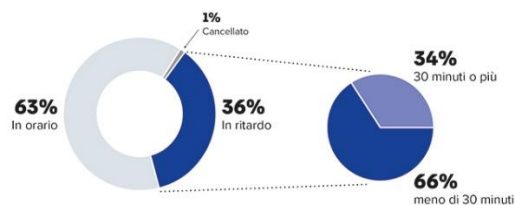
In due terzi dei casi, l'entità del ritardo non ha superato la mezz'ora, limite oltre il quale si ha diritto di richiedere il rimborso.

Casistiche di ritardo all'arrivo per compagnia

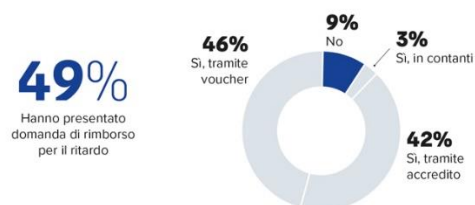
Ritardo dei treni Italo



Ritardo dei treni Trenitalia



Rimborsi riconosciuti



Circa una persona su due ha presentato un reclamo per ottenere un rimborso del ritardo superiore ai 30 minuti, quasi tutte le richieste sono state fatte online. Trenitalia e Italo hanno evaso la quasi totalità delle richieste di indennizzo, principalmente tramite voucher (46%) o accredito (42%) sul conto della carta con cui era stato effettuato l'acquisto.

Soddisfazione per il servizio

	 Pulizia a bordo	 Stato di manutenzione	 Puntualità	 Soddisfazione complessiva
	76	78	75	77
	68	69	65	68

Viaggiare sui treni di Italo è più apprezzato rispetto a Trenitalia per tutti i parametri valutati: pulizia a bordo treno, livello di manutenzione, puntualità all'arrivo.

Il nodo ferroviario diventa un imbuto

I ritardi ferroviari sono diventati cronici anche a causa del fatto che i treni veloci, cui viene data la precedenza, si immettono nella linea normale. Questo negli anni ha fatto sì che il cronico problema della mancanza di puntualità si sia riversato anche sui treni veloci. I ritardi sono diventati la norma anche sui binari della Tav.

La rete, peraltro, è già saturata, il numero di treni in movimento ogni giorno è aumentato notevolmente negli ultimi anni ed è sull'occupazione degli slot della rete che si gioca la concorrenza tra Italo e Trenitalia. E i viaggi sono destinati a crescere ulteriormente in futuro, visto che dal 2026 la società ferroviaria francese SNCF approderà nel mercato italiano, entrando in concorrenza con i due attuali operatori.

C'è un problema di infrastrutture da sanare, il peggio deve ancora arrivare

A rendere il quadro più complesso ci sono numerosi cantieri previsti tra il 2025 e il 2026, che renderanno disponibili a singhiozzo numerose tratte ferroviarie creando nuovi disagi per gli utenti. Alcuni sono già iniziati, come abbiamo visto in questi mesi con conseguenze piuttosto gravi sulla circolazione. Ci aspettano mesi difficili: Rfi ad oggi dichiara che ogni giorno ci sono sulla rete 1100 cantieri aperti, il 20% in più del 2023. Sono sempre più frequenti anche i necessari cambi di orario dei

treni a seguito dei cantieri. Riteniamo che i lavori alle infrastrutture siano necessari e improcrastinabili, perché da sempre i treni Frecciarossa si arenano negli snodi ferroviari strategici, come Roma Termini o Milano Centrale. Il motivo è, come menzionato, che non esistono stazioni dedicate alla sola rete veloce ad eccezione di quella di Bologna. Il grande limite della rete ferroviaria italiana è il fatto di essere promiscua, ovvero occupata in buona parte sia dai treni a scorrimento veloce sia dai convogli tradizionali, che viaggiano a velocità ben più ridotta. Questo rende l'Italia un caso particolare in quanto in genere all'estero l'AV ha linee proprie dedicate. L'ingorgo si crea soprattutto nei nodi delle grandi stazioni, dove c'è un alto livello di traffico. È auspicabile che si intervenga proprio per cambiare il modello dell'alta velocità, con investimenti che vadano a garantire la separazione delle linee, sul modello virtuoso di Bologna, dove l'Alta Velocità è sotterranea e separata dai treni regionali e Intercity che viaggiano in superficie. Nel frattempo, vista la situazione ormai satura della stazione di Milano Centrale e di Roma Termini sarebbe auspicabile un utilizzo maggiore e diffuso da parte delle aziende delle stazioni limitrofe, prevedendo dei collegamenti con bus sostitutivi rispetto alle stazioni più vicine al centro. Questo potrebbe assicurare una maggiore efficienza della rete, e quindi un miglioramento nella puntualità dei treni senza dover prevedere una riduzione del 15% delle corse come qualcuno prospetta e su cui ci esprimeremo meglio e in dettaglio più avanti.

Trenitalia richiamata dall'Autorità dei trasporti

Fermo restando che riteniamo indispensabili i cantieri per il rinnovamento dell'infrastruttura ferroviaria, questi dovranno essere fatti nei tempi e nei modi che consentano agli utenti di fruire del servizio con i minori disagi possibili. Sosteniamo che non possano essere sempre e solo gli utenti a pagare i disservizi e i disagi sulla rete. Anche l'Autorità di Regolazione dei trasporti lo scorso autunno ha depositato la propria relazione autunnale imputando a Trenitalia la responsabilità sui disservizi subiti dalla cittadinanza, riportando numeri e statistiche ben diversi da quelli divulgati dal Ministero dei Trasporti, citando che ogni anno si contano circa 10.000 interruzioni di linea.

Il taglio delle corse non è una soluzione

In questi giorni di emergenza sono state avanzate ipotesi di tagli delle corse del 15%, o per meglio definirla come esposto da RFI si tratterebbe di ottimizzazione delle corse, in modo da rimodulare l'offerta ed alleggerire la pressione sui grandi impianti. Come associazione di consumatori, vorremmo essere informati per tempo su come si decidesse di procedere per capire che impatto potrebbe avere sui passeggeri e i servizi offerti.

In generale non condividiamo l'idea di una riduzione dei servizi ferroviari in quanto non è questo che vogliono i passeggeri e considerando che ART stessa ha piuttosto richiesto a RFI in diverse occasioni una rete più efficiente: questo non implicherebbe necessariamente una riduzione delle corse, ma si dovrebbe considerare un efficientamento dell'organizzazione della rete, il che potrebbe in alcuni casi addirittura aumentare il numero delle corse. Ad esempio, potrebbe essere utile un maggiore utilizzo delle stazioni cittadine diverse da Roma Termini e Milano Centrale.

Altro punto che ci preme sottolineare è che i fatti accaduti nei mesi scorsi dimostrano come la rete ferroviaria e la società che la gestisce non abbiano capacità di reagire velocemente alle criticità, mettendo in luce problemi di organizzazione e di programmazione.

Questi devono essere affrontati realmente e non gridando al sabotaggio come hanno fatto i vertici di FSI nei giorni scorsi, andando a identificare soluzioni vere al problema della scarsa capacità di reazione di RFI ai guasti. I tempi di reazione sono inaccettabili e sono questi tempi che provocano i disagi agli utenti.

Manutenzione impianti

Al di là delle specifiche soluzioni di efficientamento sopramenzionate, ci preme sottolineare che sicuramente i problemi attuali sono amplificati dalla scarsa manutenzione della rete oggi e negli anni passati e che a questa bisogna porre attenzione.

Appare chiaro che i disservizi nel trasporto ferroviario dipendono anche da una manutenzione scarsa, se non assente (come dimostra la vicenda delle sim scadute che avrebbero dovuto far partire le chiamate alla centrale di emergenza) e dalla carenza di personale tecnico che operi regolarmente. Non a caso, Fs ha ufficializzato un piano da 100 miliardi (molti per manutenzione) e sono attivi più di 1.200 cantieri, perché certamente è dovuta una modernizzazione delle infrastrutture, molte delle quali sono obsolete.

Quello che possiamo auspicare è però che non solo questi lavori di ammodernamento tengano conto dei ritardi che causeranno (e stanno già causando ai passeggeri), e che su questi vengano preventivamente informati i passeggeri in modo da metterli nelle condizioni di scegliere viaggi alternativi, ma che si prevedano dei piani di regolare manutenzione degli impianti.

Sul fatto che ci siano guasti di tipologie ricorrenti e che accadono ormai di frequente, il 15 gennaio Fs ha depositato un [esposto denuncia](#) alle autorità competenti e il 16 gennaio ha annunciato che sono state [pianificate una serie di misure a garanzia della funzionalità della rete](#), al fine di:

- intensificare la **sicurezza/vigilanza** nelle stazioni e nei punti nevralgici dell'infrastruttura;
- incremento delle **telecamere di sicurezza**;
- incremento del presidio di **tecnici di RFI e Trenitalia** per rendere più tempestivo l'intervento in caso di nuove anomalie.

Quest'ultimo punto ci sembrerebbe il più rilevante ma riteniamo comunque essenziale la **manutenzione preventiva** in modo da prevedere possibili anomalie future su cui dover poi intervenire in modo tempestivo. Se poi si dovessero verificare delle emergenze, sarebbe fondamentale la tempestività degli interventi (in queste ultime settimane le imprese di manutenzione sono state in gradi di ripristinare la rete solo dopo alcune ore).

Chiediamo rimborsi adeguati

Il servizio ferroviario è inadeguato da tempo e a pagarne le spese sono spesso i pendolari dei regionali, ma ora i disagi (come dimostra la nostra indagine) colpiscono anche i treni di fascia più alta. A fronte di tutti questi ritardi e cancellazioni, i cittadini ricevono rimborsi a nostro avviso insufficienti.

Questi al massimo coprono il 50% del biglietto (ma solo se il ritardo è di almeno due ore).

Per questo chiediamo per i passeggeri indennizzi più alti, più semplici da ottenere e commisurati ai disservizi subiti. Gli indennizzi più alti non sono una soluzione alle criticità del sistema ferroviario, ma possono almeno dare una equa compensazione economica agli enormi disagi che hanno subito e subiranno.

Chiediamo alle Autorità italiane ed europee un innalzamento delle percentuali di indennizzo e l'abbassamento della soglia di ritardo in conseguenza della quale deve scattare il diritto all'indennizzo. Il sistema dei rimborsi e degli indennizzi previsti dall'attuale Regolamento Ue n. 782/2021 dimostra tutta la sua inadeguatezza a compensare in modo equo i passeggeri. In particolare, chiediamo che gli indennizzi siano più alti e che scattino per ritardi più brevi, quindi che:

- l'indennizzo minimo per ritardi sia pari al 30% del costo del biglietto e che tale indennizzo per tutti i tipi di treno scatti dopo 30 minuti di ritardo, dopo 15 minuti per AV;
- l'indennizzo sia pari al 50% del costo del biglietto in caso di ritardo superiore a 60 minuti, dopo 30 minuti per AV;
- il rimborso sia pari al 100% del costo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Chiediamo inoltre:

- indennizzi erogati automaticamente, senza necessità di richiesta da parte dei passeggeri come in parte fa Trenitalia per i treni regionali;
- la possibilità sempre per i passeggeri di scegliere tra rimborsi/indennizzi in denaro e/o in bonus.

Per supportare queste richieste abbiamo in essere una petizione sul nostro sito <https://www.altroconsumo.it/azioni-collettive/disservizi-treni> con, ad oggi, 1800 firme raccolte.

Sulla base delle recenti vicende, Trenitalia ha inoltre disposto il rimborso integrale per chi ha rinunciato al viaggio dopo il problema tecnico alla linea elettrica a Milano centrale l'11 gennaio 2025. Prevedere il rimborso totale solo a chi ha rinunciato al viaggio non è, a nostro avviso, accettabile; sono enormi i disagi dei passeggeri che giocoforza sono state vittime di gravi disservizi dell'11 gennaio 2025. A loro dovrebbe essere rimborsato integralmente il biglietto di default.

I rimborsi automatici rappresentano la soluzione ideale, essendo i biglietti nominativi e potendo quindi prevedere dei meccanismi di verifica dei passeggeri evitando così anche la trafila della richiesta del rimborso per i passeggeri.

Link utili

Azione disservizi treni: <https://www.altroconsumo.it/azioni-collettive/disservizi-treni>

Problemi ottobre: <https://www.altroconsumo.it/vita-privata-famiglia/viaggi-tempo-libero/news/caso-treni-roma-assistenza>

Problemi dicembre: <https://www.altroconsumo.it/vita-privata-famiglia/viaggi-tempo-libero/news/disagi-tratta-treni-firenze-roma>

Indagine ACmakers: <https://www.altroconsumo.it/vita-privata-famiglia/viaggi-tempo-libero/news/inchiesta-disagi-treni>



Per informazioni

Elisa Falliti

Relazioni istituzionali

E-mail: relazioni.istituzionali@altroconsumo.it tel. 02 66890 302