

## **Verbale incontro Associazioni Consumatori - Trenitalia - Regione del 6 settembre 2017.**

Il giorno 6 settembre 2017, alle ore 10.30, presso gli uffici della PF **Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità** della Regione Marche, a seguito di richiesta, nota n° 817091 del 25.8.2017, sono state convocate le Associazioni dei Consumatori, nota pec 828945 del 30.08.2017, per la presentazione delle osservazioni sulla “Carta dei Servizi 2018 di Trenitalia”, trasmessa alle Associazioni con nota n° 787506 dell'8.8.2017.

Presenti:

### **per la Regione Marche – P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità:**

Anna Ripa

Renzo Rovinelli

### **Per Trenitalia:**

Fausto Del Rosso

Cesarino Cinti

Serena Celli

### **Per le Associazioni dei Consumatori:**

#### **ADOC Marche:**

Marina Marozzi

#### **U.Di. Con. Marche:**

Reschini Ennio

#### **ADICONSUM:**

Silvana Santinelli

Francesco Varagona

#### **MOV. Difesa del Cittadino:**

Sandro Sordoni

#### **ACU Marche:**

Fabio Amici

#### **FEDERCONSUMATORI Marche:**

Gianni Santori.

Anna Ripa introduce brevemente l'ordine del giorno della riunione e lascia la parola alla Signora Silvana Santinelli, che, a nome delle Associazioni dei Consumatori, presenta le osservazioni che sono poi trasmesse con mail dell'11 aprile e rielaborate dalla struttura regionale:

## Osservazioni alla carta dei servizi Trenitalia 2018

### Incontro Trenitalia/ Regione/Associazioni consumatori 06/09/2017

La prima considerazione va all'organizzazione del testo. pur convenendo sulla necessità di fornire informazioni primarie utili, nella sostanza rimane piuttosto articolato. Sarebbe opportuno che a fianco delle sigle, es. TAF sia indicata, tra parentesi, la dicitura completa ( es.: TAF=TRENO ALTA FREQUENZA)

Nella prima parte, identica per tutte le Regioni in quanto si riferisce alla struttura nazionale di Trenitalia, una parte troppo consistente è rivolta ai doveri del viaggiatore. Alcuni aspetti sono riproposti nella sezione regionale.

Nel capitolo "quantità e qualità del trasporto regionale", vista l'applicazione del comma 461 nel contratto di servizio e l'avvio di un rapporto costruttivo a favore degli utenti, ma anche della stessa Trenitalia, si potrebbe aggiungere un ultimo comma che ha come riferimento la legge art.48 comma 12bis legge 96/2017 (*«12-bis. Al fine di verificare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale o regionale possono trasmettere, con cadenza semestrale, per via telematica, all'Osservatorio di cui all'[articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007, n. 244](#), i dati, ricavabili dalle segnalazioni dell'utenza, relativi ai disservizi di maggiore rilevanza e frequenza, proponendo possibili soluzioni strutturali per il miglioramento del servizio. L'Osservatorio informa dei disservizi segnalati le amministrazioni competenti e l'Autorità di regolazione dei trasporti per le determinazioni previste dall'[articolo 37, comma 2, lettere d\), e\) e l\)](#), del [decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201](#), convertito, con modificazioni, dalla [legge 22 dicembre 2011, n. 214](#). Le amministrazioni competenti, entro trenta giorni, comunicano all'Osservatorio e all'Autorità di regolazione dei trasporti le iniziative eventualmente intraprese per risolvere le criticità denunciate ed entro i novanta giorni successivi rendono conto all'Osservatorio dell'efficacia delle misure adottate. Nel rapporto annuale alle Camere sulla propria attività, l'Osservatorio evidenzia i disservizi di maggiore rilevanza nel territorio nazionale e i provvedimenti adottati dalle amministrazioni competenti. L'Osservatorio mette a disposizione delle Camere, su richiesta, i dati raccolti e le statistiche elaborate nell'ambito della sua attività, fatte salve le necessarie garanzie di tutela e di riservatezza dei dati commerciali sensibili.»*)

Sarebbe utile inserire l'elenco del materiale nuovo entrato in esercizio nel 2017: 4 consegne???????

Si fa inoltre presente che i nuovi treni non hanno posto per bagagli. Il Direttore di Trenitalia comunica che tale aspetto è stato già rilevato e che i nuovi mezzi potranno avere maggiore spazio a disposizione per bagagli.

A pag.13 prima della sezione riguardante il materiale rotabile, inserire un titolo ad esempio "parco rotabile esistente" ed eventualmente anche la quantità di posti km offerti rispetto alla popolazione residente.

Indicatori: preso atto che per errore è stata inviata la copia mancante dei valori in percentuale per il 2018, si rileva la necessità di definire puntualmente gli obiettivi per il 2018 e in particolare:

-puntualità, regolarità, corse effettuate/programmate; accessibilità disabili (es numero mezzi con pianale ribassato);

Informazioni al pubblico: La carta riporta le varie modalità di abbonamenti e informazioni utili che hanno un rimando al portale di Trenitalia o di RFI. Si ritiene maggiormente utile per l'utente che alcune informazioni vengano inserite in questo contesto. Si suggerisce di sintetizzare la parte discorsiva a fronte di informazioni sotto forma di tabella.

Reclami: anche qui si prevede un consuntivo 2017 e un obiettivo 2018.

Sulle varie ed eventuali:

Santori (federconsumatori) ha evidenziato che, avendo Trenitalia un sistema di abbonamenti telematico, occorre superare la richiesta all'utente dei talloncini dell'abbonamento scaduto nei casi di possibilità di indennizzi.

Marozzi (Adoc) per l'evasione tariffaria si propone di installare tornelli; è necessaria una migliore integrazione treno bus.

U.Di.Con.Marche, rappresentato da Reschini Ennio, prevedere informativa nelle stazioni per rivolgersi nei casi di reclami e segnalazioni anche alle Associazioni dei Consumatori

Amici (ACU) chiede notizie in merito al fondo da costituire ai sensi del comma 461, inoltre chiede che nel testo della Carta dei Servizi, vengano citate le leggi di riferimento. A questa richiesta Ripa fa presente che l'inserimento dell'elenco delle numerose norme coinvolte nella stesura della Carta è un inutile aggravio che non interessa il lettore. Magari si possono inserire dei rimandi.

Il Direttore Del Rosso, ascoltate le osservazioni, si riserva di valutarle e verificare, con la Direzione Nazionale, se e quali parti inserire nella Carta dei Servizi 2018 delle Marche. Informa i convenuti che i diversi interventi manutentivi per migliorare la climatizzazione dei treni, sono stati eseguiti con risorse proprie di Trenitalia Marche, ricordando, che il servizio offerto, è tra i migliori in Italia. In merito agli interventi per l'accessibilità delle categorie disabili, comunica inoltre che la flotta in fase di rinnovamento, disporrà di servizi ai disabili e vani portabici.

Dopo una lunga ed articolata discussione, la riunione termina alle 12.30.