



COMITATO REGIONALE DEGLI UTENTI FERROVIARI DELL'EMILIA ROMAGNA

C.R.U.F.E.R.

Costituenti: Comitato per la Ferrovia Porrettana – Associazione Utenti BO-VR – Unione Pendolari Piacentini Utenti BO-Modena-Carpi-Mantova - Utenti BO-Portomaggiore – Comitato Direttissima – UTP Utenti Trasporti Pubblici Cittadinanzattiva - Associazione "In prima classe per Bologna-Vignola" – Federconsumatori ER - Comitato Pendolari Rombo Comitato Pendolari AV Bologna-Firenze - Comitato Pendolari Ferrara-Bologna – Codacons U.Di.Con Emilia Romagna - Comitato Pendolari Pontremolese

Sede provvisoria: c/o Agenzia Trasporti Pubblici della Regione Emilia Romagna - Viale A. Moro n.30 – 40127 BOLOGNA
e-mail: crufer.emiliaromagna@gmail.com

Bologna, 4 agosto 2017

Spett. Autorità di Regolazione dei Trasporti

C.A. Dott. Andrea Camanzi

*inviata con PEC all'indirizzo
pec@pec.autorita-trasporti.it*

Oggetto: Consultazione pubblica sulle "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico" di cui alla delibera n. 88/2017 del 27 giugno 2017

Il CRUFER intende con il presente documento fornire un proprio contributo alla definizione di condizioni minime della qualità del servizio ferroviario, finalizzato ad una maggiore tutela degli utenti del servizio. Una maggiore tutela che passa necessariamente attraverso livelli minimi di qualità stabiliti e conosciuti.

Le osservazioni del CRUFER alle misure e ai relativi quesiti scontano una semplificazione dei concetti elaborati proprio per il ruolo svolto di fruitori del servizio, sicuramente meno strutturati di quelli che potranno elaborare le imprese del trasporto ferroviario. Un ruolo diverso, ben definito dal regolamento CE 1371/07 quando evidenzia che *"il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto.."* e di cui bisogna tener conto, a parere del CRUFER, anche in sede di elaborazione di queste condizioni minime.

MISURA 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione

Q.2 – Si condivide l'utilizzo dei dati di monitoraggio che devono essere resi pubblici e portati prioritariamente a conoscenza dei rappresentanti degli utenti

MISURA 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità

Q.1 – Si individua in 3 anni il periodo che deve intercorrere tra le valutazioni periodiche dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nel Contratto di Servizio, inclusi quelli minimi

MISURA 4 – Criteri di applicazione delle penali

Q.1 – In merito ai criteri di applicazione delle penali (punti 5,6,7 della Misura 4) si propone un maggior dettaglio dei riferimenti per garantire le aspettative degli utenti relativamente all'applicazione delle penali

MISURA 5 – Indagini su utenti e non utenti per qualità attesa e percepita del servizio

Q.1 – Si approva il metodo di consultazione degli utenti che deve avvenire preventivamente alla fase di progettazione (di cui al punto 2b)

MISURE 6-7 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni, monitoraggio, verifica e applicazione delle penali

Q.5 – Per i servizi ferroviari locali si propongono i medesimi livelli minimi previsti per i servizi regionali

Q.6 – Si propone di includere anche la giornata del sabato per la valutazione dei livelli minimi, in considerazione del flusso sia pendolare, sia di studenti che anche in tale giornata usufruiscono dei servizi ferroviari

MISURE 8-9 – Indicatori e livelli minimi di regolarità e puntualità dei treni: definizioni, monitoraggio, verifica e applicazioni delle penali

Q.1, Q.2 – Si ritiene la scelta dell'indicatore di regolarità del servizio e di puntualità dei treni corretta, purché nel conteggio dei treni soppressi ed adeguatamente auto-sostituiti vengano conteggiati esclusivamente quelli per cui il servizio sostitutivo (svolto sia su treno che su bus) avvenga entro 30 minuti dalla soppressione.

Q.7 – Si ritiene che una rilevazione settimanale a cadenza trimestrale, come previsto dal punto 4 della Misura 9, sia insufficiente per una corretta rilevazione dei flussi pendolari. Si propone di estendere ad almeno 2 settimane le rilevazioni per le stagioni primaverili ed autunnali.

MISURE 10-11-12-13-14-15 – Informazioni all'utenza e trasparenza

Q.2 – Si propongono le seguenti integrazioni:

Informazioni: 4,8,16 – estendere i dettagli anche ai servizi di Mobile site ed App in quanto tali strumenti risultano di più comune utilizzo da parte dei pendolari

Informazione 26 – i dettagli sull'ubicazione dei servizi sostitutivi dovrebbe essere estesa anche ai servizi informatici (sito web, mobile site, app) per agevolare l'utente nell'identificare correttamente la posizione

Informazione 36 – per le attività programmate che potrebbero causare ritardi al servizio, è ipotizzabile sfruttare tutti i mezzi informatici a disposizione non limitandosi al solo sito internet ed al contact center

Informazione 39 – si ritiene che le modalità relative all'acquisto del titolo di viaggio dovrebbero essere chiaramente esposte in ogni vettura, non limitandone la presenza in testa/coda treno

Q.4 – Si ritiene opportuno per le stazioni/fermate, biglietterie di stazione/self service estendere ad almeno 2 volte all'anno una verifica dagli standard richiesti

MISURA 16 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni

Q.3 – Per quanto riguarda il livello minimo dell'indicatore %ACV si ritiene opportuno un periodo di 2 anni per migliorare la percentuale di dotazione di canali di vendita nelle stazioni del territorio

MISURA 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

Q.3-4 - I livelli minimi relativi agli indicatori di accessibilità commerciale sono da ritenere sufficientemente esaustivi e comprendono le modalità e tecnologie oggi disponibili. La sostenibilità economica di questa organizzazione di vendita non può costituire per le IF pregiudizio contro l'accoglimento delle indicazioni contenute nel Reg.to CE 1371/07 sulla "disponibilità dei biglietti", quando le stesse IF hanno applicato condizioni a loro più favorevoli il giorno stesso dell'entrata in vigore del citato regolamento europeo.

Q.6 - Nessun pregiudizio o limitazione a piattaforme di visualizzazione, prenotazione e vendita dei biglietti a condizione che l'accesso avvenga in forma semplificata e con garanzie di sicurezza nelle transazioni. Da prendere in considerazione anche un possibile vantaggio economico sulle tariffe pagate dagli utenti in presenza di risparmi per le IF su personale e stampa dei biglietti.

MISURA 18 – Definizione indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali con il cliente

Q.3 - Per la gestione dei reclami gli indicatori dei livelli minimi degli aspetti relazionali pur apprezzabili necessitano di una definizione maggiore per quanto riguarda l'identificazione di "più di un canale per la presentazione dei reclami", con la necessità che l'IF li indichi con precisione e venga prevista anche l'utilizzo della posta elettronica

MISURA 19 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

Q.4 - L'attività di monitoraggio può avere le caratteristiche indicate nella Misura 19 ma, oltre ad essere comunicata almeno annualmente all'Ente Affidante, deve essere tempestivamente resa pubblica. Si ritiene necessario che venga precisato dall'IF per singolo capitolo quanti reclami (%) vengono chiusi positivamente, con evidenza delle richieste di rimborso accolte.

MISURA 20 – Definizione indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico

Q.1 - Nella tabella relativa agli interventi di pulizia viene ancora indicato il parametro della "sosta breve" che di fatto distingue agli occhi degli utenti i treni puliti da treni non ripuliti. Un limite che deve essere superato con maggiori e adeguate soste programmate.

Q.3 - Come viene indicato, il livello minimo di pulizia e comfort di treni e stazioni deve garantire agli utenti pulizia, decoro e illuminazione delle aree accessibili. Una garanzia che tende a decrescere proporzionalmente alle dimensioni della stazione o della rilevanza del treno. Insufficiente quindi quanto previsto per valutare i servizi igienici dove si rapportano i WC esistenti rispetto a quelli puliti, quando invece andrebbe garantita a tutti gli impianti la loro presenza proprio ai fini del decoro sopra richiamato. Il Gestore di Stazione e l'IF devono essere chiamati a fornire a tutti gli utenti proprio i "servizi minimi" richiamati: climatizzazione, riscaldamento, servizi igienici, illuminazione.

Q.5 - Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con unica eccezione in riferimento alla frequenza dei monitoraggi che devono essere più frequenti, almeno a cadenza mensile.

MISURA 22 – Definizione degli indicatori e livelli minimi di accessibilità a treni e impianti

Q.2 - Si condivide la scelta dell'introduzione del Piano Operativo per l'accessibilità a treni e impianti, comprensiva di una valutazione dei servizi integrativi presenti da rendere fruibili all'utenza, in particolare per persone a mobilità ridotta (PMR).

Q.3 - In passato si è potuto constatare che le misurazioni degli indicatori espressi in valore percentuale costituiscono una comoda "via d'uscita" per IF e GS a giustificazione dei disservizi, attribuiti alla quota non ancora sanata. Un meccanismo che se legato a tempi di realizzazione troppo dilatati, come nel caso dei tempi di adeguamento per PMR, non costituiscono incentivo al loro miglioramento.

Q.6 - Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di accessibilità siano coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile e delle infrastrutture in relazione ai contratti di servizio in corso di affidamento.

MISURA 24-25 – Definizione, monitoraggio, verifica e applicazione di penali per violazione dei livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore

Q.4 - *Da sostenere una maggiore presenza di personale di scorta sui treni, sia di quelli poco frequentati che a maggior frequentazione, a garanzia della sicurezza del viaggio e del viaggiatore. Si segnala a tal proposito quanto accade sui treni bi-piano tipo "Vivalto" (tutte le versioni) che consentono ai malintenzionati "scorrerie" difficilmente contrastabili da un unico agente di scorta che non è in grado di perseguire l'evasione del pagamento del biglietto e/o garantire l'assistenza e la sicurezza dei viaggiatori.*

Q.6 - *Si ritiene utile incrementare la percezione di sicurezza degli utenti ferroviari sia nelle stazione che sui treni. In particolare sui treni si ritiene utile la presenza di telecamere ai fini della sicurezza con le limitazioni previste dalle norme sulla privacy. Da evitare il coinvolgimento diretto del personale di condotta per informazioni o dialogo con l'utenza, di spettanza del personale di scorta. Si ritiene in generale che la migliore rassicurazione per l'utente non risieda nella disponibilità teorica dei diversi dispositivi, ma nella presenza di personale qualificato che, all'occorrenza, non esiti ad applicare le sanzioni e i provvedimenti necessari*

Con l'auspicio che queste valutazioni siano utili ad una rapida conclusione del percorso di adozione dell'atto definitivo, cordiali saluti.

Giuseppe Poli
Presidente CRUFER

