



L'inefficienza e l'incapacità nel gestire la FI3. Ora qualcuno deve pagare?!. in Regione come alle Ferrovie

Descrizione

Riceviamo e pubblichiamo che quanto accaduto tra il 1 e 2 luglio 2024, ovvero, la fuga di gas ad Ottavia ha evidenziato tutta l'inefficienza ed incapacità da parte di Trenitalia nel gestire la situazione della comunicazione con la clientela e la rimodulazione dell'offerta di viaggio. Il problema della interruzione della FI3 tra Monte Mario e Ottavia ha innescato un effetto domino con centinaia di cancellazioni di treni non solo a Roma Nord (Aurelio, Trionfale, Monte Mario, Giustiniana, Cesano, Anguillara, Bracciano, Manziana, Oriolo, Capranica, Vetralla, Viterbo) ma anche a Roma est, (Tiburtino, Nomentano, Salaria, Monterotondo, Mentana, Fara Sabina). Alle decine di migliaia di clienti paganti non è stata data una informazione corretta, una possibilità di rientrare nelle proprie case, né di rimborsi.

Sul piano della comunicazione Trenitalia ha dimostrato l'ennesimo fallimento: infatti, con la soppressione dei primi treni nelle stazioni della FI3 display ed annunci informavano le migliaia di clienti che causa l'intervento dei vigili del fuoco la circolazione era momentaneamente sospesa fino a conclusione dell'evento. Le inutili telefonate fatte al call-center assistenza clienti di Trenitalia ripetevano, forse su disposizioni date da qualche solerte funzionario e/o dirigente, il mantra noioso che sentivano da ore nelle stazioni e come da protocollo aziendale qualche addetto a fine conversazione ci augurava anche una buona giornata, prologo del completo abbandono a sé stessi. Malgrado dopo le 16 iniziassero su internet a trapelare le prime notizie sulle vere cause (importante fuga di gas) e in particolare sulla gravità e la vastità dell'evento con lo sgombero di decine di abitazioni e la chiusura al traffico di tutte le strade tra Monte Mario e Ottavia coinvolgendo anche due tra i più importanti ospedali della capitale d'Italia (Policlinico Gemelli e ospedale San Filippo), ribadivano che la chiusura della FI3 era l'intervento dei VVFF. Una evidente confusione tra causa (gas) ed effetto (intervento VVFF) che ha dell'incredibile! Purtroppo, la comunicazione di Trenitalia oltre alla confusione non dava quelle informazioni più importanti che ti spetti in casi simili, ovvero, se e quando la linea fosse riaperta o se fossero messi a disposizione mezzi e percorsi alternativi.

Sul piano organizzativo Trenitalia incredibilmente ha valutato non opportuno organizzare servizi sostitutivi di bus di modo da consentire almeno alle migliaia di clienti della FI3 non residenti nella capitale d'Italia di poter far ritorno ai propri luoghi. Se tale scelta attendista di RFI e Trenitalia

poteva avere una giustificazione nelle immediate circostanze, diventava intollerabile ed inaccettabile a distanza di ore man mano che l'importanza e la gravità dell'evento si chiarivano, rivelandosi infine errata e fallimentare. È del tutto evidente che con il passare delle ore Trenitalia doveva fare qualche cosa che andasse oltre i patetici annunci di una voce sintetizzata del proprio computer. La grande azienda non è stata capace di ottemperare neanche a quanto scritto da questa al paragrafo 2.4 Continuità del servizio della Carta servizi. Infatti, mentre tutto ci andava tristemente in scena, nelle stazioni della FI3 non si è presentato alcun personale della protezione civile, della Regione Lazio o Trenitalia a Valle Aurelia, una delle principali stazioni ferroviarie intermodali della capitale d'Italia dove ogni 4-5 minuti giungono centinaia di persone provenienti dalla sottostante stazione della metro A, neanche una bottiglietta d'acqua, nulla è stato fatto se non la totale disinformazione, disorganizzazione e la scelta di abbandonare e lasciare a piedi al proprio destino i clienti paganti.

Perché Trenitalia per rimediare alle decine di cancellazioni di treni, trattandosi di una emergenza, non ha fatto intervenire subito quegli autobus che dal 10 luglio faranno la spola tra Viterbo e Cesano e che da tre settimane, impiegati nel cronometraggio dei tempi di percorrenza, viaggiano vuoti? Ora, come da copione, assisteremo al valzer dello scarico delle responsabilità, tanto a pagare il conto come al solito sono solo i clienti paganti.

Forse, una possibile spiegazione dell'abbandono della clientela pagante sta nel contratto di servizio tra Regione Lazio e Trenitalia dove non si prevedono rimborsi ai clienti per i biglietti in caso di ritardi e cancellazioni dei treni regionali. Il contratto di servizio così stipulato è tutto incentrato sugli obblighi del cliente pagante, sulla casistica delle sanzioni economiche a cui va incontro, ma non prevede che il contraente (Trenitalia) debba rispondere al cliente (e non alla Regione Lazio) in caso di disservizi. Quindi, tale contratto di servizio non è in linea con il codice del consumatore con le normative europee in materia, in quanto al cliente che acquista un biglietto è sempre dovuto il rimborso in caso di interruzione del servizio per cui ha pagato. Quanto è stato utile netto operativo tra il 1 e il 2 luglio tra abbonamenti e biglietti venduti ed entrati nelle casse di Trenitalia grazie ai treni cancellati e al contratto di servizio? Tanti soldi, troppi per un servizio non erogato al cliente pagante!

Purtroppo, quanto accaduto tra il 1 e 2 luglio 2024 è già capitato per altre cause nel 2023 e troppe volte prima ancora! Tutto ciò non è più tollerabile ed è arrivato il momento che Regione Lazio e Sindaci della FI3 ridiscutano il contratto di servizio con Trenitalia inserendo clausole di salvaguardia della clientela pagante concordate preventivamente con i comitati pendolari sia a garanzia della continuità del servizio in caso di cancellazione anche di un solo treno (corse sostitutive di autobus) sia di rimborso (biglietto o parte millesimale dell'abbonamento) con la maggiorazione del 150% per il disagio subito dai clienti paganti nel caso in cui non vi siano servizi sostitutivi e i clienti vengano lasciati a piedi.

Cosa possiamo fare noi clienti? Anzitutto occorre che i comitati pendolari impugnino davanti ad un giudice il contratto di servizio tra Regione Lazio e Trenitalia. È ora di non farci più prendere in giro da chi dice che ci rappresenta così indegnamente! Come accadde oltre vent'anni fa occorre unirli e denunciare tutti i disservizi in tutte le forme possibili; ricordo che allora ad ogni cancellazione di treno o autobus sostitutivo mancante sulla ferrovia Viterbo-Cesano-Roma si chiamava il 112 e alla pattuglia si presentavano esposti contro i firmatari del contratto di servizio, Ferrovie dello Stato e Regione Lazio, ed inviando ogni volta centinaia di lettere e email di protesta agli allora presidenti (Francesco Storace,

Piero Marazzo e Renata Polverini). Ancora, serve fare pressione sui nostri rappresentanti locali, Sindaci e amministratori, affinché la smettano con i comunicati sui social di aver fatto chissà cosa e che a poco sono serviti ma si attivino con tutti i modi possibili affinché Regione Lazio ridiscuta con Trenitalia e comitati pendolari la normativa in caso di cancellazione treni, servizi sostitutivi e rimborsi ai clienti. È arrivato il momento di porre fine ad accordi al ribasso dettati da opportunità politiche e partitiche dove a pagare sia sempre e solo il cliente.

Se poi per Regione Lazio e i Sindaci non è possibile definire entro il 2025 una nuova normativa del contratto di servizio che regoli e tuteli nel Lazio i clienti paganti in caso di cancellazione di treni, allora la questione da tema tecnico diventa un tema politico. Ma allora è ora di tornare ad usare l'unica difesa che ci è rimasta: esercitare il voto politico. Occorre, quindi, che tutti i milioni di clienti delle ferrovie regionali del Lazio in una qualsiasi consultazione elettorale per circoscrizione, comune, provincia, regione, nazionale smettano di disertare i seggi, come purtroppo va di moda, ma in massa vadano a votare scartando quei partiti che hanno nominato ai vertici politici e messo su poltrone persone incapaci di gestire e organizzare la res pubblica; queste non meritando la nomina politica e la dirigenziale perché, come dimostrano i fatti, nonostante i 34 gradi all'ombra, a Valle Aurelia non sono capaci neanche a darti una bottiglietta d'acqua. La delegittimazione di politici incapaci e dei loro staff è solo una questione di tempo e la decide solo chi vota; accade non perché decidiamo di disertare i seggi ma solo quando votiamo contro di questi in favore di altri, di qualunque partito essi siano.

Dino Michelini