



Presidente Regione Lazio
protocollo@regione.lazio.legalmail.it;

Presidente Regione Campania
seg.presidente@regione.campania.it

All'Ass.Assessore Regionale del Lazio Dr.Mauro Alessandri
asslavoripubblici@regione.lazio.it;
protocollo@regione.lazio.legalmail.it;

Agenzia Campania Mobilità Infrastrutture e Reti
acam@pec.acam-campania.it;

Autorità Di Regolazione Dei Trasporti
pec@pec.autorita-trasporti.it

RFI- Regione Campania
rfi-dpr-dtp.na@pec.rfi.it;

RFI-Regione Lazio
rfi-dpr-dtp.rm@pec.rfi.it;

p.c. Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo di Latina
protocollo.prefit@pec.interno.it;

p.c. Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie
agenzia.sicurezza@pec.ansf.gov.it;

Oggetto: Dossier2018:Sulla qualità del Servizio di Trasporto Regionale sulla Direttissima Roma-Napoli

Premesso che le sottoscritte associazioni, anche nella qualità di "stakeholders", perseguono il miglioramento degli standard di servizio così come previsto dalla normativa vigente e ribadito dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (**Allegato1**) in risposta ad un nostro reclamo dell'8/02/18 inviato anche alle autorità in indirizzo. In particolare si sottolinea come i criteri minimi approvati dall'ART con delibera n.16 dell'08/02/2016 sopravvalgono anche ai contratti di servizio stipulati antecedentemente, ovvero per i contratti di servizio in corso. Amplieremo i nostri report di monitoraggio delle criticità sulla linea riportando anche quelle relative ai criteri minimi come sanciti dall'ART e dall'ANSF (**Allegato2**) per la sicurezza.

Il presente mini-Dossier scaturisce dal non aver ricevuto risposte o risposte assolutamente generiche alle note precedenti da parte di RFI, Trenitalia, Regione Lazio e Regione Campania.

In particolare, con la presente, in merito alla problematica in oggetto si riporta quanto segue:

A) Carenza di informazioni relative alle procedure di reclamo. Le procedure di reclamo non sono ancora rese ben visibili, facilmente accessibili e permanenti. Infatti tutte le informazioni relative alle procedure di reclamo sono riportate solo sul sito da parte di RFI, mentre Trenitalia le riporta in modo non permanente anche in una delle pagine che in successione vengono mostrate sui visori posti in alcune carrozze dei Treni: visori che non sempre funzionano al meglio e comunque non garantiscono la necessaria diffusione delle informazioni. Tali modalità sono insufficienti e, pertanto, non sono coerenti con la normativa vigente che vede il "cliente", e meglio ancora "i pendolari" protagonisti nel perseguire il miglioramento del servizio attraverso lo "strumento" istituzionale e democratico del reclamo.

In sostanza manca la dovuta e ampia pubblicizzazione di tali procedure da parte di RFI e Trenitalia nei locali delle Stazioni, ivi inclusi i binari e sottopassaggi con adeguata cartellonistica, e sui documenti di viaggio. La pubblicizzazione sul sito e la procedura relativa ai reclami è tutt'altro che snella e veloce e pertanto risulta demotivante. Non consente, ad esempio, la riproposizione di un reclamo successivamente ad uno già fatto (bisogna cancellare la cronologia per proseguire: un'operazione affatto scontata). Non si comprende, inoltre, perchè non vi sia la possibilità attivare una procedura di reclamo tramite l'"APP" di Trenitalia e, cosa importantissima perchè non esiste un numero verde a cui fare riferimento per informazioni e reclami necessario soprattutto nei casi in cui le stazioni sono praticamente "abbandonate". La non chiara divisione delle competenze tra gestore e RFI porta anche al risultato che molte risposte ai reclami inviati a Trenitalia rimandano a eventuali responsabilità di RFI. Questo aumenta la "frustrazione" del viaggiatore che deve riproporre il reclamo. Pertanto, quando Trenitalia o altro gestore ritiene che la risposta ad un reclamo è di competenze di RFI o della Regione e di altro Ente, regola di civiltà vorrebbe che il reclamo venisse inoltrato dal ricevente a RFI o da altro ente ritenuto competente a rispondere in merito alla criticità illustrata nel reclamo senza limitarsi alla sola "comunicazione" al viaggiatore che è costretto a riproporre il reclamo se non vuole restare con "un nulla di fatto".

B) Le criticità relative alla linea Roma-Napoli. Su esplicita richiesta fattaci dall'Assessore Regionale alleghiamo alla presente un campione delle criticità che regolarmente registriamo su un apposito report e che sono state oggetto anche di reclami. Se si osserva la forma e le criticità del report del 2017 (**Allegato 3**) e lo si confronta con quello del 2018 (**Allegato 4**), si comprende come il peggioramento delle criticità da registrate ci abbia condotto perfino a modificare la forma del report stesso. Lo stato dell'"arte parla da solo" in merito alle criticità di cui abbiamo chiesto precise informazioni a partire dagli incontri in regione del 2016 e, tra le altre, quella **di avere costi e cronoprogramma dei lavori che dovevano e devono ancora essere eseguiti sulla direttissima Roma-Napoli sia relativi alla rete, sia alle singole stazioni, sia come tali lavori sono in relazione con un futuro "modello di trasporto" sulla Direttissima.** Ma abbiamo ottenuto un "niente di fatto", nonostante avessimo proposto anche un "modello di trasporto", partendo dalle criticità storicamente manifestatesi sulla Direttissima. Dobbiamo, invece, prendere atto dei lavori a "cose fatte" senza sapere le finalità dei lavori stessi. Tra le altre cose, nella stazione di Minturno-Scauri, come in altre stazioni, sono stati soppressi alcuni marciapiedi e binari. Lavori che si sono dimostrati un pessimo investimento, come era facilmente prevedibile. Ad esempio il regionale notturno da Roma termina la sua corsa a Formia e si prosegue per Minturno-Scauri con autobus e non può terminare la corsa a Minturno-Scauri perchè, stando a quanto ci è stato detto, la lunghezza del marciapiede dove dovrebbe sostare non è idonea alla lun-

ghezza di quel treno (autobus che diverse volte, cosa gravissima, ha lasciato a piedi i viaggiatori che se avessero avuto a disposizione un numero verde...). Sempre gli stessi lavori sopprimendo i binari hanno tolto la possibilità che i treni provenienti da Napoli possano dare precedenza o fare termine di corsa a Minturno-Scauri, opportunità che, invece, andava preservata, come per i treni provenienti da Roma e migliorata realizzando un ampliamento del marciapiede che serviva il secondo binario e, al tempo stesso, consentendo dal marciapiede medesimo l'utilizzo dell'esistente sottopassaggio. Mancano, inoltre, gli adeguamenti dei servizi di stazione e soprattutto i lavori che rendano efficiente ed efficace lo scambio immediato ferro-gomma, considerato che tale stazione è una delle poche in cui poter realizzare lo scambio a norma del codice della strada. Altra incongruenza mai spiegata è il fatto che nonostante la Stazione di Minturno-Scauri appartenga alla Regione Lazio, ampiamente utilizzata dai Comuni del Sud-Pontino, sia, invece, parte del compartimento RFI di Napoli. Una scelta organizzativa che unitamente alle precedenti considerazioni, ha portato al modello di trasporto regionale sulla Direttissima basato sulla rottura di carico del traffico regionale nella stazione di Formia considerata come ultima stazione del Lazio: un modello poi abbandonato, anche se non del tutto, perché rivelatosi pericoloso. Mancano, infine, anche un adeguamento delle strutture lungo la linea come, ad esempio i ponti di attraversamento della rete ferroviaria.

Per quanto concerne la sicurezza e, in particolare, l'affollamento si richiama la normativa di riferimento (**Allegato 5**) e la nota pervenutaci dall'ANSF in cui sono descritte le procedure di riferimento e l'affollamento massimo ammissibile per le varie tipologie di "carrozze" ferroviarie;

C) Aumento del costo dei biglietti e degli abbonamenti interregionali e non. Nonostante il prezzo dei biglietti e degli abbonamenti negli ultimi dieci anni sia stato quasi raddoppiato ultimamente Trenitalia, con la benedizione della Conferenza Stato Regioni ha aumentato il costo dei biglietti e, in particolare, degli abbonamenti per pendolari e studenti da 61€ a 94€ con un aumento del 54%. Il riferimento è agli abbonamenti per i pendolari che dalle ultime stazioni del Sud Lazio, come Minturno-Scauri, vanno verso Napoli, ovvero in regione Campania oppure per i pendolari del nord della Campania vanno verso Roma. In merito facciamo tre considerazioni.

La prima è relativa all'"esagerata" percentuale di aumento decisa da Stato e Regioni nonostante che la riorganizzazione e la privatizzazione della gestione delle reti di trasporto sia basata sulla "privatizzazione" e aperta alla concorrenza proprio con la finalità di ridurre i costi e innalzare la qualità del servizio.

La seconda è relativa alla domanda: come si giustifica un tale aumento? È vero che abbiamo qualche treno in più (ottenuti dopo una serie di iniziative di protesta e non per gentile concessione) ma per il resto sicuramente non vi sono, almeno, finora palesi giustificazioni, ivi inclusi i lavori nelle stazioni. Infatti, oltre alle considerazioni sulla qualità del servizio finora fatte manca anche una maggiore puntualità del servizio di trasporto che per raggiungere "alti livelli statistici" di puntualità dei treni Trenitalia ha "incorporato" negli attuali tempi di percorrenza i ritardi medi che i treni registravano con il precedente orario, con il risultato che vi sono regionali che, senza apparente giustificazione, hanno un tempo di percorrenza da Minturno-Scauri a Roma di 2h e 4'; tempi ...d'altri tempi. In sostanza il servizio regionale (e la mobilità in generale) deve consentire ai lavoratori di raggiungere il posto di lavoro e il ritorno a casa in tempi seriamente valutati e garantiti e con adeguati standard di servizi e costi contenuti, altrimenti la mobilità diventa un'esperienza sempre più stressante per i lavoratori o per chi è in cerca di lavoro che sono la prima risorsa per far aumentare il famoso

"PIL" e come tali vanno trattati. Questioni queste che non ci risultano considerate nella conferenza Stato-Regioni o nella gestione del trasporto regionale.

La terza è relativa alle rotture di carico, sia quelle strutturali (nodi ferro-ferro, ferro gomma e gomma-gomma) sia amministrative. In generale tutti i tipi di "rottura di carico" deve essere ridotta al minimo, anzi, all'essenziale. E' necessario che con un solo biglietto si possa usufruire di più mezzi di trasporto non solo quando la mobilità avviene all'interno di una sola regione ma anche quando avviene utilizzando linee inter-regionali come la Direttissima Roma-Napoli, ovvero per gli abbonamenti di lavoratori e studenti che devono muoversi attraversando due regioni confinanti: un obiettivo che richiede un accordo di scambio tra due regioni confinanti: cosa che non ci sembra tanto difficile.

Pertanto, il motivo preponderante che pensiamo sia alla base dell'aumento sopracitato è solamente quello di colmare i "buchi" di bilancio di Trenitalia che sono maturati soprattutto per il servizio AV.

Tanto premesso si chiede;

1) A Trenitalia e RFI per le rispettive competenze:

a) di adeguare la struttura dei propri siti per le finalità stabilite dall'Art. 1 del D.Lgs. n° 33/2013 e s.m.i. e dell'art.9 del d.lgs.n.33/2013 e s.m.i. (Amministrazione trasparente), come indicato anche dall'ANAC.

b) di pubblicizzare le procedure di reclamo in modo chiaro e permanente con specifici avvisi sulle singole carrozze, nelle stazioni e sui documenti di viaggio. Di istituire un numero verde e una pagina dell'"APP" di Trenitalia per inviare i reclami e di rendere più semplice ogni procedura via web.

2) A RFI la pubblicazione dei cronoprogrammi e dei costi di dettaglio dei lavori fatti e da fare sulla Direttissima Roma-Napoli, anche in relazione all'evoluzione della rete ivi inclusi e degli adeguamenti per una migliore qualità del servizio e della sicurezza;

3) A Trenitalia di pubblicizzare e in modo ben visibile sulle singole carrozze del numero massimo di passeggeri come indicato nella normativa allegata alla presente;

4) Alla Regione Lazio e alla Regione Campania:

a) un incontro con le sottoscritte associazioni per le valutazioni relative ai punti esposti in precedenza alla presenza dei responsabili di Trenitalia e RFI anche per eventuali considerazioni e proposte sul nuovo orario 2018-2019;

b) di istituire una procedura di reclamo che faccia capo alla struttura regionale competente addetta al monitoraggio del contratto di servizio con il gestore;

5) All'Autorità di Regolazione dei Trasporti di pronunciarsi sia in merito alle carenze informative esposte nel punto **A)** sì, per quanto di competenza, sugli altri punti esposti.

In attesa di un riscontro alla presente porgiamo i più cordiali saluti

Si allega: 1) Missiva ART del 01/08/2018; 2) Missiva ANSF del 22/03/2018; 3) report criticità del 2017; 4) report criticità del 2018; 5) Normativa affollamento.

Scauri 26 settembre 2018

Responsabile Confconsumatori Latina



Presidente Associazione Pendolari Stazione Minturno-Scauri

Direttissima Roma-Napoli

