

DIREZIONE REGIONALE TERRITORIO, URBANISTICA, MOBILITA' E RIFIUTI
Area 10 – Trasporto Ferroviario e ad Impianti Fissi

Prot 87140
GR102110

07 FEB. 2014

Trenitalia S.p.A.
Divisione Passeggeri Regionale
Direzione Regionale Lazio
c.a. Dott. Aniello Semplice
Via Prenestina, 41
00176 ROMA
Fax 06.4730.7581

e, p.c. Dott. Pietro Alviti
via Colle della Guardia, 8
03023 Ceccano (FR)
pietro.alviti@gmail.com

OGGETTO: Contratto di Servizio 2009-2014. Disservizi verificatisi sulla FL6 in data 3 febbraio.

A seguito di numerose segnalazioni pervenute a questa struttura relativamente ai disservizi che si sono verificati sulla FL6 nella giornata del 3 febbraio u.s., verificate anche dal sistema di monitoraggio PIC, è apparso che notevoli criticità hanno caratterizzato la circolazione ferroviaria sulla linea in questione.

Dalle informazioni cui si ha accesso si evince che tali disservizi siano stati causati principalmente da guasti al materiale rotabile.

Si deve purtroppo constatare che eventi di simile fattispecie già si sono verificati sulla linea di cui trattasi con forte disagio avvertito dai viaggiatori, soprattutto per la mancanza di informazioni adeguate e puntuali nonché in taluni casi anche della disponibilità del personale Trenitalia.

Nell'eventualità di materiali rotabili in avaria risulta necessario predisporre una tempestiva logistica di sostituzione ed informare l'utenza su come si sta fronteggiando la situazione di criticità che si è presentata. Nel caso di gravi disservizi gli utenti hanno più volte sollecitato una forma di indennizzo per i disagi subiti; certamente gli eventi del 3 febbraio possono definirsi gravi.

È fondamentale che tali situazioni abbiano impatti limitati sull'utenza anche al fine di evitare una generalizzata diffidenza nell'impegno collaborativo e continuo che Trenitalia e questa struttura costantemente mettono nel ricercare soluzioni ottimizzate, più funzionali e soprattutto rivolte alle attese dell'utenza.

Ci si rende conto che i disservizi che impattano in maniera grave sull'esercizio vanificano in parte il lavoro che quotidianamente viene svolto con il rischio che gli utenti possano non percepire gli oggettivi miglioramenti che si stanno apportando al servizio.

Nel rammentare che da contratto di servizio Trenitalia è tenuta a le fornire informazioni ai viaggiatori con le modalità e la tempistica stabilite, si chiede a codesta Società di intraprendere un programma di miglioramento continuo della qualità anche nell'ambito dell'informazione all'utenza, con specifico riferimento agli episodi che possono determinare gravi disservizi.

Il Dirigente dell'Area
Ing. Carlo Cecconi

