

Disservizi riguardanti il trasporto pubblico ferroviario: incontro del Difensore civico con il Direttore Divisione Passeggeri Regionale del Piemonte di Trenitalia

Il Difensore civico Avv. Antonio Caputo , il 26 aprile scorso, ha incontrato l'Ing. Pascal Laurent Gregorio, Direttore della Divisione Passeggeri della Direzione regionale di Trenitalia , che si è recato in Via Dellala 8, a Torino, presso la sede dell'Ufficio della Difesa Civica.

Nel corso del cordiale colloquio, il Difensore civico ha innanzitutto ricordato le ragioni che hanno condotto all'intervento della Difesa Civica, che è finalizzato all'assunzione, con il necessario coordinamento dei soggetti interessati, di:

- misure atte ad individuare le soluzioni più idonee ad evitare il ripetersi di eventi che, oltretutto, hanno comportato un grave danno all'economia del territorio regionale .
- provvedimenti finalizzati a consentire un adeguato e proporzionato indennizzo agli utenti danneggiati dai disservizi, non costringendo i medesimi a ricorrere alla competente Autorità giudiziaria

Il Direttore Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia ha illustrato le misure volte a migliorare la comunicazione nei confronti dell'utenza e l'attività di monitoraggio degli eventi verificatisi, evidenziando l'eccezionalità dell'evento e le azioni intraprese da Trenitalia per gestire la particolarità degli eventi.

L'Avv. Antonio Caputo ha poi sottolineato la gravità delle disfunzioni e dei disservizi e la necessità di individuare cause e responsabilità al fine di evitare per il futuro il ripetersi di eventi che hanno danneggiato la collettività. Il Difensore civico ha inoltre evidenziato la necessità di individuare i mezzi più idonei a far ottenere una qualche riparazione agli interessati, con modalità da specificare ulteriormente.

Relativamente al pregiudizio e ai danni subiti dagli utenti, viaggiatori e pendolari, il Difensore civico ha poi sollecitato l'Ing. Gregorio a voler verificare la possibilità di riconoscere in favore degli utenti una qualche misura compensativa anche relativamente all'anno in corso, in attuazione del contratto di servizio stipulato con la Regione Piemonte, e anche ipotizzando che tali misure compensative (come potrebbe essere il bonus-abbonamento mensile gratuito) possano essere attribuite agli interessati senza attendere la chiusura del conto gestionale dell'anno.

Per quanto riguarda i casi di viaggiatori o utenti che siano in grado di dimostrare o documentare i pregiudizi e/o i danni di cui possano chiedere il ristoro, l'Avv. Antonio

Caputo ha chiesto di valutare in ipotesi ogni concreta situazione, fermi restando i diritti degli interessati in ogni sede competente e salvo restando il concerto con la Regione Piemonte nell'ambito della gestione del contratto di servizio in essere.

L'Ing. Gregorio ha sottolineato che tutte le forme di ristoro devono necessariamente essere disciplinate in coerenza con il contratto di servizio stipulato con la Regione Piemonte.

In ultimo, il Direttore Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia ha illustrato gli interventi in atto per favorire la mobilità dei disabili viaggiatori.

A conclusione del cordiale incontro, il Difensore civico ha confermato la disponibilità dell'Ufficio nei confronti di tutti i soggetti interessati e coinvolti (utenti anche associati, Ente regionale, Gestori, Ministero delle Infrastrutture), anche nell'ambito del più generale intervento svolto dal Coordinamento Nazionale dei Difensori civici, finalizzato alla miglior tutela dei diritti dell'utenza.