

I Difensori Civici d'Europa

Bollettino di Informazione



Numero 14
Aprile 2010

**DIFENSORE CIVICO DELLE REGIONE
PIEMONTE**

Il difensore civico interviene a seguito della notizia dei crescenti disagi degli utenti del servizio ferroviario nella Regione Piemonte

«Il difensore civico sul treno dei disagi» intitolava il quotidiano La Stampa di Torino il 31/12/09.

Il Difensore civico della Regione Piemonte, a seguito di segnalazioni di cittadini e di notizie di stampa sempre più numerose negli ultimi mesi del trascorso anno 2009, riguardanti crescenti criticità evidenziatesi nel servizio di trasporto ferroviario locale, è intervenuto al fine di contribuire alla concreta risoluzione dei problemi degli utenti.

Le notizie risultavano frammentarie, in quanto le segnalazioni dei cittadini si riferivano a singoli episodi; pertanto l'attività del difensore civico è stata finalizzata in primo luogo a realizzare una panoramica complessiva di tutti i problemi.

Momento iniziale dell'indagine svolta dall'ufficio della Difesa civica regionale è stato l'elaborazione di un'analisi compiuta, seppur nella necessità di un tempestivo intervento, dei disservizi lamentati dagli utenti, alla luce degli obblighi dell'Unione europea e di diritto interno gravanti sull'Ente Regione e sul concessionario del servizio.

Raccogliendo materiale da una pluralità di fonti, ovvero dalla stampa periodica, da notiziari televisivi, da racconti degli utenti, (ivi compresi gli stessi funzionari dell'ufficio fruitori del servizio) e ulteriormente da rappresentanti di comitati spontanei di cittadini costituitisi sul territorio, è stato formato un dossier che si arricchisce di continuo di nuovi fatti ed episodi rivelatori di disfunzioni lesive di diritti, in particolare delle fasce meno protette della popolazione, specialmente le persone diversamente abili e gli anziani.

I problemi sono stati riassunti come segue:

- ritardi e mancanza di compatibilità degli orari, in particolare con le esigenze di lavoro e di studio dei pendolari;
- problematiche relative a recenti aumenti tariffari (trasparenza, adeguatezza e correttezza della determinazione degli stessi) e al rinnovo degli abbonamenti (le cui precedenti condizioni di favore per i pendolari non sono state prorogate);
- problematiche riferite alla sicurezza dei convogli, delle linee e del materiale infrastrutturale ovvero rotabile, alle condizioni strutturali del servizio, nonché all'igiene dei convogli;
- problematiche relative al sovraffollamento (*overbooking*) e all'ordine pubblico che ne derivano;
- problema dei rimborsi derivanti dai ritardi;
- garanzia dell'effettività dell'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico.

Richiamandosi alla complessa ed articolata normativa di riferimento, l'ufficio ha richiesto chiarimenti documentati e motivati all'Assessorato Trasporti della Regione Piemonte, al gestore del trasporto ferroviario - Trenitalia S.p.A. -, al gestore delle infrastrutture del servizio - RFI S.p.A. -, all'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e al Prefetto di Torino (per quanto concerne l'ordine pubblico), enucleando numerosi nodi problematici, ovvero, tra gli altri: la regolamentazione contrattuale dei rapporti negoziali riferite al servizio di pubblico trasporto ferroviario, l'adeguamento del sistema del trasporto ferroviario al vigente Regolamento CE 23/10/2007 n. 1307/2007, i criteri di determinazione degli incrementi tariffari applicati

alla clientela, i tempi e modi di adeguamento del servizio erogato in modo tale da renderlo compatibile con il normale orario di lavoro o di studio degli utenti, i problemi di sovraffollamento dei convogli, l'obsolescenza del materiale ferroviario e lo stato di abbandono di numerose stazioni ferroviarie ed i conseguenti riflessi di ordine pubblico, la sicurezza dei convogli e delle linee con riferimento alle vigenti normative nazionali, dell'Unione Europea ed internazionali.

Il predetto intervento, che tiene conto del quadro normativo e dell'intreccio di competenze relativo al servizio di trasporto ferroviario ma anche dei limiti che l'attuale normativa pone all'attività della Difesa civica, nel senso dell'assenza di coercitività, è stato caratterizzato da un metodo rivolto innanzitutto a provocare il dialogo tra i diversi soggetti coinvolti e in definitiva l'amichevole composizione del complesso di conflitti, anche potenziali, nascenti dalle condizioni del trasporto ferroviario locale.

Il difensore civico si è messo a disposizione per svolgere un'opera di mediazione, consentendo ai diversi uffici interessati di interagire tra di loro senza frapporre barriere, nella direzione degli interessi dell'utenza e per un corretto funzionamento del servizio a costi equi.

L'ufficio del difensore civico ha cercato di praticare un metodo operativo che, nell'utilizzare i poteri attribuitigli dalla normativa, concorra a sviluppare e realizzare un processo spontaneo, nella direzione della risoluzione concreta dei problemi, nel contempo valorizzando terzietà, autorevolezza e efficacia dell'attività intrapresa, quale garanzia della trasparenza dell'azione amministrativa e dei pubblici uffici.

In questi giorni, è da ultimo sopraggiunta una comunicazione della Direzione regionale piemontese Trasporti e dell'Assessore regionale Trasporti che comunicano, tra altro, la disponibilità a partecipare ad un incontro con gli altri interlocutori, coordinato dal Difensore civico.

Tale evento consente di ipotizzare che anche gli altri interlocutori si rendano disponibili in tal senso, realizzando la funzione terza «mediatoria» dell'attività di difesa civica.

Rendere pubbliche le posizioni dei soggetti coinvolti e la discussione attorno al tavolo di confronto che il

Il Signorile dei difensori civici, da un buon corrispondente

difensore civico ha proposto, potrà favorire trasparenza, effettività ed equità, nell'interesse generale, dei modi di espressione e di auspicata composizione dei conflitti in essere e in definitiva potrà contribuire a realizzare l'interesse dei cittadini al buon andamento della pubblica amministrazione.

Si tratta di modalità innovative per il nostro costume interno, in linea con la stessa natura della Difesa civica e la sua cultura, intese a stimolare la cooperazione degli uffici pubblici e la partecipazione dei cittadini alla vicenda pubblica.

Tutto questo potrà rappresentare una conquista di «civiltà», nel rapporto tra cittadini e amministrazione.

E' questa la scommessa da vincere.

*Contatto: Antonio Caputo, difensore civico;
difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it*
