

DISAGI E RECLAMI: LA NOSTRA RISPOSTA A TRENORD

Carissime e carissimi, come ricorderete, una buona parte del 2017 è stata difficile per chi ha viaggiato in treno. Negli ultimi giorni dell'anno un nostro amico pendolare, il Sig. Marco Meda, si è armato di santa pazienza ed ha scritto una dozzina di reclami a Trenord per chiedere conto in modo circostanziato di vari ritardi e cancellazioni, che hanno afflitto (e continuano a fare quotidianamente!) i viaggiatori della linea S8. Qualche giorno fa ha ricevuto una risposta dall'Ufficio Reclami di Trenord e ce l'ha inviata. Abbiamo pensato di condividere con voi questo "importante documento", aggiungendo alcune nostre brevi considerazioni.

Gentile Cliente,

I problemi che caratterizzano questa direttrice sono principalmente legati alla necessità di far coesistere per più della metà del tratto Lecco - Milano diverse direttrici: da Carnate a Monza i treni provenienti da Lecco e da Bergamo, ...

Sembrerebbe che i ritardi siano dovuti a problemi di conflitti di circolazione (gestiti da RFI), mentre dalla successiva risposta di Trenord risulta che, su 12 ritardi indicati, ben 10 sono di responsabilità Trenord e solamente 2 di responsabilità RFI.

..., per la restante tratta verso Milano, a parità di binari i treni circolanti raddoppiano. Risulta comprensibile che, anche il tratto Monza - Milano, in quanto snodo strategico del Servizio Ferroviario Suburbano e Regionale lombardo manifesta lo stesso problema in quanto caratterizzato dall'obbligo di condividere ben 6 direttrici per 2 linee: la linea S9 Albairate - Saronno, la linea S11 Milano - Como - Chiasso, la linea S8 Lecco - Milano via Carnate, la linea S7 Lecco - Milano Via Carnate, la direttrice 12 Bergamo - Carnate - Milano, la direttrice 8 Tirano - Lecco - Milano.

Invece la risposta data "risulta incomprensibile", perché la frase "a parità di binari i treni circolanti raddoppiano" non corrisponde ai fatti. In corrispondenza della stazione di Monza, due linee arrivano da Como e da Lecco, e due linee ripartono verso Milano. Per cui il bilancio è il medesimo.

Semmai c'è la necessità di aumentare la velocità di circolazione dei treni in prossimità di quella stazione. E' da anni che noi e altri comitati solleviamo il problema in Regione, richiedendo adeguamenti tecnologici che lo consentirebbero. Finora è stato fatto poco o niente, nonostante alcuni di questi investimenti sarebbero "peanuts" (nocioline).

Per quanto riguarda gli annunci e i monitor, le ricordiamo, come indicato già nella nostra risposta alla sua pratica REC-20170714-110782, che questi sono gestiti dalla società RFI, se lo desidera, può trovare ulteriori informazioni per inoltrare reclami direttamente a RFI a questo indirizzo <http://www.rfi.it/rfi-risponde.html>

Gli annunci a bordo treno possono essere diramati dal Capotreno. Purtroppo, questo strumento di informazione della clientela, che dipende dalla comunicazione del Capotreno con la sala operativa di Trenord (non RFI), viene usato molto poco. E comunque le cause dei ritardi indicate da Trenord (in gran parte guasti di treni) evidenziano che le giustificazioni di cui sopra non sono pertinenti.

Di seguito, le indichiamo le cause dei ritardi da lei indicati, che, come già comunicato nella nostra risposta alla sua pratica REC-20171127-131006, può trovare anche sulla nostra app, che è il nostro strumento informativo principale.

10827 - 13/12: 25 minuti a Monza per guasto agli impianti di sicurezza di RFI (come indicato correttamente dalla app e dal nostro personale del contact center). **Responsabilità di RFI**

10864 - 13/12: soppresso per guasto. **Responsabilità di TRENORD**

10874 - 13/12: soppresso per guasto. **Responsabilità di TRENORD**

10829 - 14/12: 31 minuti per guasto agli impianti di RFI. **Responsabilità di RFI**

10856 - 14/12: 25 minuti per guasto. **Responsabilità di TRENORD**

10870 - 18/12: 27 minuti per attesa treno corrispondente. **Responsabilità di TRENORD**

10829 - 19/12: 31 minuti per tardata formazione. **Responsabilità di TRENORD**

10872 - 19/12: soppresso per guasto. **Responsabilità di TRENORD**

10827 - 20/12: 20 minuti per guasto. **Responsabilità di TRENORD**

10829 - 21/12: 18 minuti per distanziamento treni e incarrozzamento (dovuto al guasto del treno precedente). **Responsabilità di TRENORD**

10862 - 21/12: soppresso per problemi durante la formazione del convoglio. **Responsabilità di TRENORD**

10827 - 22/12: 19 minuti per attesa treno corrispondente. **Responsabilità di TRENORD**

Relativamente alla possibilità di assegnare fermate straordinarie ai treni diretti, questa è una decisione che viene presa in base a vari fattori, tra cui la capienza del treno e l'impatto sull'andamento degli altri treni in linea che, come precedentemente illustrato, è già molto affollata.

Ne deriva che, se si guasta un treno carico di passeggeri nell'ora di punta, i passeggeri devono semplicemente rassegnarsi ad aspettare mezz'ora il treno successivo che sarà pieno il doppio. No comment!

Ricordiamo che l'utilità dell'Ufficio Reclami è quella di rendere conto e rispondere ad un disagio circoscritto occorso ad un cliente, cercando, in base alle nostre possibilità, di risolvere o di sottoporre un determinato problema all'attenzione delle varie strutture aziendali.

In realtà, il "disagio circoscritto occorso a un cliente" viene sperimentato quotidianamente da migliaia di altri passeggeri. Purtroppo, molti di loro sono assuefatti e rassegnati a un servizio scadente e non credono più all'utilità di certi reclami. Facendo felici i dirigenti di Trenord, che possono dichiarare alti livelli di soddisfazione nella loro clientela... Ma non è così!

Con questa comunicazione, riteniamo risolte anche le pratiche REC-20171213-134151, REC-20171213-134270, REC-20171214-134365, REC-20171214-134366, REC-20171214-134512, REC-20171219-135092, REC-20171219-135094, REC-20171219-135095, REC-20171219-135194, REC-20171221-135387, REC-20171221-135454 e REC-20171221-135531.

Non possiamo che ringraziare nuovamente il Sig. Meda per l'impegno profuso nella scrittura di tutti questi reclami.

Distinti saluti
Ufficio Reclami
Trenord S.r.l.

Distinti saluti anche da noi. Continuate a seguirci, grazie!

Il Comitato Pendolari del Meratese.

19/1/2019.