

Agli Organi di Stampa
Loro Sedi

Qualche giorno fa abbiamo visto nelle immagini trasmesse dai TG locali e abbiamo diffusamente letto sulla stampa che il dottor Vito De Filippo, Presidente della Giunta Regionale, e il dottor Rocco Vita, Assessore ai trasporti, hanno sottoscritto il contratto di servizio tra la Regione Basilicata e Trenitalia, valido ben 7 anni.

E' da un po' di tempo che l'Adoc e le altre associazioni dei consumatori vigilano su questo argomento e più volte hanno invitato i vertici politici lucani a firmare il contratto solo dopo che lo stesso sia passato al vaglio di tutte le parti interessate e solo dopo, così come previsto dall'art. 2 c. 461 della legge finanziaria del 2008, che la *Carta della Qualità dei Servizi sia redatta in conformità alle intese con le associazioni di tutela dei consumatori*.

In assenza di una Carta dei Servizi redatta d'intesa con le associazioni dei consumatori, stante le vicissitudini poco piacevoli vissute, da sempre, dagli utenti lucani di Trenitalia, le associazioni dei consumatori lucane, Adoc, Adiconsum e Federconsumatori, hanno invitato De Filippo e Vita a non sottoscrivere il contratto di servizio.

Ma nonostante l'invito delle associazioni dei consumatori il presidente e l'assessore, dimostrandosi poco sensibili alle istanze degli utenti e delle associazioni che li rappresentano, hanno destinato ben 27 milioni di euro dei cittadini lucani a Trenitalia.

Il presidente e l'assessore hanno davvero memoria corta.

Questi ultimi si sono scordati dello stato comatoso del servizio offerto da Trenitalia in Basilicata, hanno dimenticato gli abusi e le vessazioni, relative alle precarietà dei collegamenti, che quotidianamente subiscono sulla loro pelle gli utenti di Basilicata.

Ma cosa vuoi che importi della qualità dei servizi ferroviari a chi usa l'auto blu di servizio e, forse, da decenni non viaggia sulle "tradotte ferroviarie" a cui sono abituati i pendolari lucani??

In un comunicato stampa i vertici politici responsabili della firma hanno detto che i diritti dei cittadini sono contenuti nel contratto (art. 19).

Ma vi immaginate una Carta dei Servizi scritta solo da Trenitalia?

La *Carta* dei Servizi deve essere redatta dalle parti del contratto.

La *Carta* dei servizi è un patto tra Trenitalia e i cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. La *Carta* dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Obiettivo delle carte dei servizi è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio".

La *Carta* dei servizi ha la finalità di offrire all'utente uno strumento di protezione. La *Carta* è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si

tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore, nel nostro caso, Trenitalia:

- deve adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- deve pubblicizzare gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- deve garantire il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

La funzione della carta è quella di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella *Carta*.

Sottoscrivendo, così come ha fatto, la Regione Basilicata ha finora negato questi diritti agli utenti ferroviari.

Nel nostro caso Trenitalia *"fa il bello e il cattivo tempo"*.

De Filippo e Vita hanno consentito a Trenitalia di produrre una *Carta dei Servizi* senza il confronto e la negoziazione con chi utilizza il treno tutti giorni per andare a lavorare, perché non ha né l'auto blu né chi lo preleva sotto casa e gli fa trovare in macchina anche i quotidiani.

Per questi motivi Adoc, Adiconsum e Federconsumatori vigileranno su questa situazione e nel caso in cui ravviseranno gli estremi non esiteranno a chiedere l'intervento degli organi di controllo al fine di far dichiarare illegittime le procedure seguite.

Nel frattempo le suddette associazioni invitano tutti gli utenti ferroviari che condividono la loro impostazione a contattare le sedi regionali di Adoc, Adiconsum e Federconsumatori.

Il Presidente
(dr Canio D'ANDREA)