



Milano, 13/4/2005
S1. 2006. 0008797

Al Consigliere regionale
Silvia Ferretti Clementi
Gruppo Consiliare
Via F. Filzi, 29
20100 MILANO

Oggetto: interrogazione consiliare n. 1005

In relazione all'interrogazione consiliare in oggetto, si forniscono i seguenti elementi integrativi in merito al seguente punto:

"Programma di miglioramento della qualità dell'informazione e della comunicazione da parte di Trenitalia"

E' fondamentale garantire sempre una completa e tempestiva informazione ai cittadini che utilizzano il Servizio Ferroviario Regionale e proprio per questo la Regione Lombardia, già nel precedente Contratto di Servizio 2004/2005, ha richiesto espressamente a Trenitalia una particolare cura per implementare e garantire il funzionamento di questa strumentazione e forma di diffusione dell'informazione ed ha normato opportune forme di verifica.

Il gruppo Ferrovie dello Stato ha recentemente assunto un forte impegno nello sviluppo delle attività d'informazione alla clientela, con l'obiettivo finale di assicurare messaggi tempestivi, diffusi in modo capillare, efficace, con regolarità e trasparenza dei contenuti.

Quando si parla di informazione al pubblico, bisogna partire da un punto ben preciso. Le persone per le quali si programma il servizio ferroviario non sono sempre in grado di poter utilizzare il treno per i propri spostamenti abituali od occasionali, perché non sempre dispongono di tutti gli elementi per poter:

- * Scegliere se il treno è il mezzo adeguato alle proprie necessità
- * Prendere il treno nel punto e momento giusto, con sicurezza e tranquillità
- * Modificare le proprie scelte di viaggio in caso di imprevisti.

Il corretto funzionamento del servizio ferroviario impone quindi la necessità di un'informazione puntuale ed efficace relativamente a:

- * servizio offerto in condizioni normali (es. consultazione degli orari, scelta delle tariffe, possibilità di acquisto biglietti...)
- * gestione dei casi di perturbazioni ed emergenze (es. comunicazione del problema, informazione sui percorsi alternativi...)

L'esperienza quotidiana e i reclami dei viaggiatori dimostrano che il secondo tipo di informazione è ancora fortemente carente. Infatti, il più delle volte il viaggiatore viene a conoscenza dell'esistenza di perturbazioni ed emergenze sulla circolazione, solo una volta giunto in stazione e non è più in grado di poter modificare le proprie scelte di viaggio.

Il primo tipo di informazione, invece, è già oggi disponibile, anche se frammentato tra le varie fonti. Proprio al fine di garantire ai viaggiatori chiarezza ed efficacia nelle informazioni la Regione ha proposto l'istituzione di un tavolo di lavoro tra Regione Lombardia, le imprese ferroviarie (Trenitalia e FNMT) e i gestori dell'infrastruttura (RFI e FNME) allo scopo di:

- * realizzare il sito web unitario del servizio Ferroviario regionale, contenente tutte le informazioni necessarie ai cittadini per programmare i propri viaggi, indipendentemente dal vettore utilizzato;
- * definire le modalità di gestione dell'informazione in caso di perturbazioni alla circolazione, modalità che dovrebbero comprendere l'erogazione di informazioni in tempo reale prima del viaggio nelle stazioni e direttamente sui treni.

La Regione Lombardia ha ritenuto inoltre opportuno richiedere, nel corso dei programmati incontri con il management di FS, di intraprendere misure straordinarie per migliorare la qualità dell'informazione al pubblico, avviando nuovi canali di comunicazione con i viaggiatori e completando la dotazione su tutto parco circolante in Lombardia di sistemi di diffusione sonora, incrementandone il livello di manutenzione per garantire il pieno funzionamento.

Si fa presente ancora che nel quadro degli impegni assunti dal Gruppo Ferrovie dello Stato, negli incontri con gli Assessori regionali ai Trasporti svoltisi il 18 gennaio, il 1 marzo e il 31 marzo, Trenitalia ha dato avvio ad un progetto per il rilancio di un nuovo servizio web in grado di informare i clienti sull'andamento della circolazione ferroviaria, sia per i treni di interesse nazionale sia per i treni regionali.

A breve sono in programma incontri con gli uffici regionali per un confronto sui bisogni informativi dei cittadini in materia di trasporti pubblici della regione e sulle diverse possibilità di offrire un servizio integrato di informazione sul trasporto regionale nelle sue varie articolazioni.

A disposizione per ulteriori chiarimenti, si inviano i più cordiali saluti

Alessandro Moneta