

L'autobus è in ritardo? C'è il rimborsoDopo 15 minuti i passeggeri avranno diritto a ticket per servizi da 3 euro

Se il bus o il tram sono in ritardo il Comune di Torino rimborsa i viaggiatori con un buono da tre euro per comprare nuovi biglietti. Gli indennizzi sono previsti da un'intesa tra Comune, azienda trasporti e sei sigle di associazioni consumatori che stabilisce i limiti a seconda del tipo di mezzo utilizzato.

Sui ritardi dei mezzi pubblici, Torino arriva in anticipo. Se il tram è troppo lento, se l'autobus si perde nel traffico cittadino, il passeggero potrà non solo lamentarsi ma pretendere il risarcimento: tre euro, non in contanti ma in un buono utilizzabile per tornare a viaggiare. È una novità assoluta, prima città in Italia a rompere un tabù, a disinnescare l'ossessione principe degli italiani. Gli autobus sono sempre in ritardo così come non c'è più il clima di una volta. Gli indennizzi (come per treni o aerei) sono previsti nella nuova «Carta della mobilità» appena siglata dal Comune, dall'azienda dei trasporti (la Gtt) e da sei sigle di associazioni dei consumatori. I risarcimenti si potranno chiedere se il ritardo nei «bus a intervallo» supera 15 minuti, se va oltre 30 in quelli «a orario», oppure se un tram sfiora i 45 minuti. E ancora, se dopo un'ora dall'interruzione della linea metropolitana non si vede ancora un mezzo sostitutivo. È solo un primo tassello. Casi e dettagli dovranno essere migliorati e per questo si metteranno al lavoro anche i professori del Politecnico. L'assessore comunale ai Trasporti, Claudio Lubatti, è soddisfatto: «Mi hanno già chiamato tre colleghi di città metropolitane. Volevano saperne di più, sono pronti a riproporre lo stesso modello». L'assessore insiste sul «rapporto di fiducia che si deve instaurare tra il pubblico e il privato, tra chi eroga un servizio e chi ne usufruisce. In un periodo come questo non possiamo pretendere sacrifici e nello stesso tempo non impegnarci anche partendo da questioni così complicate».

Va subito detto che il meccanismo va messo alla prova. Potrebbe essere un po' farraginoso e complicato presentare il ricorso per ottenere «appena» tre euro, peraltro con un buono di «natura compensativa». Intanto i ritardi non devono essere imputabili alla società dei trasporti (quindi non in caso di manifestazioni improvvise o incidenti stradali) e «sono esclusi dall'indennizzo i provvedimenti di deviazione di linee». Il reclamo poi va fatto subito (non oltre 5 giorni) e per iscritto, via posta elettronica o fax. E qualora la Gtt lo contesti si attiva una più lunga procedura di «conciliazione paritetica».

«È comunque già un risultato importante - osserva l'avvocato Paolo Serra, coordinatore del servizio legale del Codacons Piemonte che ha contribuito al raggiungimento dell'intesa -. Adesso l'obiettivo è l'allargare i casi possibili. Tanto per fare un esempio, quando si viaggia al caldo senza aria condizionata. La speranza è che si avvii un percorso virtuoso che coinvolga anche altre realtà».

Torino con quasi novecentomila abitanti è una grande città, ma certo non ha le dimensioni di Roma o Milano. O il caos di Napoli o Catania. Ogni anno utilizzano i mezzi della Gtt 240 milioni di passeggeri, ogni giorno si muovono 1.141 bus e 213 tram, più la linea metropolitana. Nel 2013 la previsione è che solo nel 2,5% dei casi il ritardo vada oltre i dieci minuti. Un paradiso rispetto a città dove i cittadini trascorrono le giornate sotto le pensiline. «Tutta la mobilità a Torino - spiega l'assessore Lubatti - ruota attorno alla società di trasporto pubblico, dalla gestione dei semafori ai parcheggi. Questo rende più facile fare operazioni di questo tipo». Anche grazie alla progressiva informatizzazione. Calcolare i ritardi e riconoscere il rimborso sarà possibile con l'introduzione del biglietto elettronico, che traccia gli spostamenti del passeggero, e al potenziamento del sistema che permette di rilevare i mezzi pubblici e capire quando arrancano sulla tabella di marcia. E anche le associazioni dei consumatori immaginano segnalazioni online: video e foto scattate con gli smartphone per documentare i disagi in tempo reale.