

Il Consiglio di Stato

Signor
Matteo Quadranti
Deputato al Gran Consiglio
(tramite sgc@ti.ch)

Interrogazione 5 agosto 2021 n. 82.21 FFS e la precisione svizzera

Signor deputato,

l'offerta ferroviaria è in costante sviluppo. Il potenziamento e l'ampliamento continuo della rete e dell'offerta di prestazioni TILO, avviata a dicembre 2004, è proseguita con l'apertura della Ferrovia Mendrisio–Varese (FMV) a gennaio 2018 ed è culminata con l'apertura della galleria di base del Monte Ceneri, con l'entrata in vigore dell'orario 2021. Il sistema ferroviario regionale TILO, oltre a fungere da spina dorsale del sistema di trasporto pubblico ticinese, si estende fino a Como, Milano, Varese e Malpensa (via Stabio e via il Gambarogno), con l'obiettivo di soddisfare una parte importante del traffico transfrontaliero. Sono così collegati ogni trenta minuti i poli di Como, Varese, Chiasso, Mendrisio, Lugano, Bellinzona e Biasca.

Dallo scorso 5 aprile anche i treni TILO percorrono la galleria di base del Ceneri e garantiscono collegamenti rapidi e sistematici tra il Sopraceneri e il Sottoceneri, dimezzando i tempi di percorrenza tra Bellinzona e Lugano (circa 15 minuti) e tra Locarno e Lugano (circa 30 minuti senza più necessità d'interscambio). Con la nuova offerta è entrato in servizio diverso materiale rotabile nuovo, sia per il traffico regionale che per quello a lunga percorrenza, ciò che aumenta le criticità durante questo periodo di "rodaggio" e l'affidabilità non soddisfa ancora appieno le attese di utenti e committenti.

La sua interrogazione prende spunto da ritardi e soppressioni di corse di treno registrati ultimamente, incluso il periodo caratterizzato dalla pandemia. Si è resa necessaria una verifica presso le FFS, pertanto le risposte si basano sulle informazioni e sui dati statistici che ci sono stati forniti dalle ferrovie.

Rispondiamo come segue alle sue domande che si riferiscono alla situazione durante gli ultimi 6 mesi per la tratta Chiasso – Arth-Goldau (nelle due direzioni).

1. Quanti sono stati i treni (suddivisi in Eurocity, Intercity, regionali/TILO) soppressi?
 - 1.1 Quali le motivazioni di queste soppressioni?
 - 1.2 Quali le motivazioni per cui non sono stati sostituiti?

Nel traffico a lunga percorrenza (Eurocity e Intercity) sull'asse del San Gottardo, dal cambio d'orario del 5 aprile alla fine di agosto 2021 sono circolati 7'150 treni (circa 50 treni al giorno). In totale sono stati soppressi 124 treni, pari all'1,75% (84 soppressioni e 40 inversioni anticipate).¹

A Rivera-Bironico le FFS hanno approntato un treno di riserva da impiegare in caso di guasto di un treno a lunga percorrenza presente in Ticino. Per la sostituzione di un treno in avaria è necessario un certo tempo d'attesa per la verifica delle risorse, del percorso del treno e della consegna al punto di partenza. Se un treno ha un guasto durante il viaggio, una sostituzione è difficilmente attuabile. Tra Bellinzona e Lugano, considerato l'elevato numero di collegamenti a disposizione, solitamente le FFS rinunciano a una sostituzione e si concentrano soprattutto sul treno successivo. I guasti ai treni che si verificano tra Bellinzona e Lugano possono raramente essere compensati con il treno di riserva, poiché le finestre temporali per un suo possibile impiego sono troppo esigue. Il treno di riserva viene quindi di principio utilizzato per sostituire un treno Eurocity in forte ritardo dall'Italia.

Le consegne ritardate di diverso nuovo materiale rotabile (Intercity a due piani Giruno per il traffico a lunga percorrenza e Flirt TSI per TILO) così come le scarse risorse di personale non hanno contribuito a migliorare la situazione generale.

Le FFS sono in parte confrontate con problemi legati all'affidabilità dei nuovi veicoli, problemi che sono costantemente monitorati in stretta sinergia con i produttori e i fornitori dei sistemi elettronici di gestione e di sicurezza.

Nel traffico regionale in Ticino, dal cambio d'orario del 5 aprile scorso fino a fine agosto 2021, sono circolati 70'000 treni TILO. Di questi ne sono stati soppressi 812, pari all'1.16%. La maggior parte delle soppressioni è causata da problemi all'infrastruttura ferroviaria e a guasti dei veicoli. Nel caso di gravi problemi all'infrastruttura, la linea ferroviaria viene generalmente chiusa e vengono organizzati, nel limite del possibile, dei bus sostitutivi per la clientela. Più di un terzo dei collegamenti TILO soppressi a causa di gravi perturbazioni all'infrastruttura è stato sostituito con un servizio bus. In caso di un guasto al treno, in base alla disponibilità di veicoli viene organizzata la sostituzione del treno con un altro convoglio.

2. Quanti sono stati i treni (suddivisi in Eurocity, Intercity, regionali/TILO) con ritardi superiori ai 15 minuti?

2.1 Quali le motivazioni di queste soppressioni?

2.2 Quali le motivazioni per cui non sono stati sostituiti?

In questo caso è importante la premessa che la misurazione della puntualità segue gli standard nazionali.

¹ In quest'ultimo caso il treno non giunge alla stazione di destinazione, ma inverte il senso di marcia prima per mantenere l'orario; ad es. se un treno Eurocity o Intercity ha un forte ritardo giungendo da sud inverte il senso di marcia ad Arth-Goldau e non prosegue per Zurigo, con conseguente necessità per il cliente di un cambio treno.

RG n. 4907 del 6 ottobre 2021

Le FFS hanno un obiettivo nazionale di puntualità per il 2021 del 90.5%. Ciò significa che il 90.5% di tutti i treni viaggiatori in circolazione in Svizzera devono arrivare alla prossima fermata con meno di 3 minuti di ritardo. Ritardi di 15 minuti e oltre non sono per contro considerati e sono piuttosto rari. Quando ciò succede il treno viene spesso soppresso (vedi risposta alla domanda 1).

Da aprile 2021 la puntualità media dei treni TILO, tenuto conto del parametro dei 3 minuti, si attesta a 90.6%.

La flessione della puntualità riscontrata durante i mesi di giugno e luglio 2021 è spiegata come segue dalle FFS:

- forte afflusso di gruppi in giugno (praticamente a livello del periodo pre-pandemico);
- importante attività cantieristica lungo la rete ferroviaria;
- dallo scorso 13 giugno è stata ulteriormente potenziata l'offerta nel traffico internazionale Eurocity (in precedenza era stata ridotta in accordo con i partner italiani a causa della seconda ondata pandemica). Le misure di controllo sanitario imposte dal Governo italiano in relazione al COVID-19 prevedono un controllo sistematico dei viaggiatori a bordo dei treni Eurocity in entrata in Italia. Nel caso specifico i controlli fino a fine luglio venivano effettuati a Como, causando ritardi che a loro volta avevano conseguenze per il traffico ferroviario in Ticino. Da inizio agosto i controlli sono effettuati a campione tra Chiasso e Como, con un netto miglioramento della puntualità;
- in luglio si sono inoltre verificati ritardi dovuti al forte maltempo, sia in Ticino che in Italia, e a una serie di guasti agli impianti ferroviari e al materiale rotabile TILO.

3. Quanti sono i treni (suddivisi in Eurocity, Intercity, regionali/TILO) che hanno avuto delle panne tecniche?

3.1 Quali sono le maggiori problematiche tecniche che si sono presentate?

3.2 Si sta facendo qualcosa per evitarle in futuro? Dove vengono riparate queste panne?

Si rimanda alla risposta fornita al punto 1.

Ad 3.1) Le problematiche tecniche concernono diversi ambiti, come ad esempio i meccanismi di apertura delle porte oppure di accoppiamento dei treni. I treni oggi sono veicoli molto complessi dal punto di vista costruttivo e tecnologico (digitalizzazione dei sistemi) e le problematiche legate alla gestione dei software e dei sensori elettronici rientrano tra le possibili cause di guasti. Bisogna considerare che la flotta dei treni Intercity delle FFS sull'asse del San Gottardo è stata completamente rinnovata di recente; inoltre TILO ha ordinato treni Flirt supplementari per far fronte all'aumento dell'offerta legata all'apertura della galleria di base del Monte Ceneri. Un periodo di rodaggio e adattamento dei sistemi è quindi inevitabile. Durante queste fasi si riscontrano purtroppo problemi tecnici che possono portare a ripercussioni sulla stabilità dell'orario.

Ad 3.2) I treni Giruno impiegati quali Intercity vengono mantenuti e riparati a Basilea, i treni Intercity a due piani a Zurigo, i treni Flirt TILO invece sono gestiti a Bellinzona.

RG n. 4907 del 6 ottobre 2021

4. In caso di soppressione o ritardi di treni si crea un effetto affollamento su quelli che rimangono. Come si pongono le FFS in relazione alle misure di protezione Covid e per quanto riguarda semplicemente la qualità del servizio?

La salute dei clienti e dei collaboratori è una priorità assoluta. Al fine di proteggere i clienti con l'avvento del COVID-19, la pulizia dei treni è stata intensificata. Nonostante la domanda ridotta i treni a lunga percorrenza e regionali continuano ad essere pianificati sulla base della domanda del 2019.

Inoltre, in caso di ritardi imprevisti o di soppressioni, i clienti hanno la possibilità di informarsi sul tasso di occupazione in ogni singola carrozza di un treno prima del viaggio, grazie alle previsioni di occupazione specifiche per carrozza disponibili nell'orario online e sull'app Mobile FFS, nonché sui nuovi display di destinazione dei treni sui binari. All'esterno dei treni Giruno (Intercity), i display forniscono informazioni sull'occupazione reale.

Per l'insieme dei trasporti pubblici svizzeri è in vigore un concetto di protezione efficace che si basa sulle raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica.

5. Se FFS ritiene, per i problemi di cui sopra, che vi siano responsabilità ad es. dovute a treni in provenienza dall'Italia, si sta facendo qualcosa con le Ferrovie di Stato per evitarli o ridurli, rispettivamente sono previste misure per garantire una pronta sostituzione dei treni?

L'obiettivo aziendale di FFS è la produzione di un orario stabile e puntuale sull'asse del San Gottardo, incluso il trasporto regionale del Canton Ticino; a tale scopo sono stati creati diversi gruppi di lavoro affinché la messa in esercizio della galleria di base del Monte Ceneri fosse un successo.

Purtroppo, di recente, la puntualità nella nostra regione è leggermente peggiorata. Ciò è dovuto alle ragioni illustrate nella risposta 2.

Per quanto concerne il traffico regionale transfrontaliero, la gestione è assicurata dalle sale operative delle FFS (in Svizzera) e di Trenord (in Italia), con un importante coordinamento da parte di TILO. In particolare, in caso di perturbazioni al traffico ferroviario le decisioni vengono prese di comune accordo. Per il traffico a lunga percorrenza, tra le FFS e Trenitalia vi sono contatti a cadenza settimanale per affrontare e discutere le problematiche e trovare soluzioni (si veda ad esempio lo snellimento dei controlli COVID-19 alla frontiera o il potenziamento dei collegamenti internazionali da giugno 2021). Anche a livello infrastrutturale vengono organizzate riunioni regolari fra i gestori.

6. Come in altri Paesi le FFS, in caso di soppressione di treni, perdite di coincidenze con altri treni o aerei, ... risarciscono parzialmente e a determinate condizioni i passeggeri in caso di ritardo superiore a ben 60 minuti (in Inghilterra già dai 30 minuti vi è il 50% di rimborso e dopo i 60 minuti o la perdita di coincidenze scatta il rimborso intero). Le FFS non ritengono di dover rivedere la loro politica di risarcimento verso i passeggeri, ad esempio riducendo il minutaggio di ritardo che dà diritto al rimborso e incrementando l'entità del rimborso visti soprattutto i prezzi elevati a cui non corrisponde sempre elevata qualità?

RG n. 4907 del 6 ottobre 2021

I diritti dei viaggiatori nel traffico nazionale non sono definiti dalle FFS. Essi sono stabiliti nella Legge federale sul trasporto di viaggiatori (LTV) e sono validi per tutte le imprese di trasporto in Svizzera, incluse le FFS.

Fino a poco tempo fa, la LTV non prevedeva alcuna indennità o rimborso in caso di ritardi. Le responsabilità delle imprese di trasporto erano limitate all'ultimo collegamento giornaliero previsto dall'orario. Per ritardi durante il giorno, le viaggiatrici e i viaggiatori non avevano diritto ad alcuna compensazione. Già allora le FFS offrivano comunque ai propri clienti un "Rail Check Sorry" in caso di ritardi superiori ai 60 minuti dei treni a lunga percorrenza.

Nel settembre 2018 le Camere federali hanno approvato una modifica della LTV che ha esteso i diritti dei passeggeri nazionali. Il Consiglio federale ha modificato di conseguenza l'ordinanza che stabilisce nel dettaglio questi diritti, la quale è entrata in vigore il 1° gennaio 2021. Da inizio anno anche le FFS si sono quindi adeguate alle nuove disposizioni.

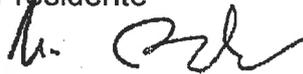
In conclusione questo Consiglio, tramite il Dipartimento del territorio tiene regolari contatti con FFS e TILO, per monitorare la situazione nell'interesse di una buona qualità del servizio ferroviario. La rete FFS/TILO difatti funge da spina dorsale per l'intero sistema di trasporto pubblico nel nostro Cantone; una buona affidabilità e puntualità sono pertanto essenziali per garantire un'offerta complessiva il più attrattiva possibile per gli utenti.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 4 ore lavorative.

Voglia gradire, signor deputato, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente



Manuele Bertoli

Il Cancelliere



Arnoldo Coduri

Copia:

- Divisione dello sviluppo territoriale e della mobilità (dt-dstm@ti.ch)
- Sezione della mobilità (dt-sm@ti.ch)