

FATTI E MISFATTI

L'errore del controllore – A chi non è capitato di salire su un treno regionale e trovare molti posti a sedere occupati da borse e zaini? Si tratta di un vero e proprio malcostume che può diventare intollerabile quando il treno è affollato e magari a bordo sono presenti anche anziani, disabili o passeggeri a mobilità ridotta in difficoltà nel trovare una poltrona su cui sedersi.

Sarà per l'eccesso di zelo dovuto alla volontà di contrastare questa «piaga» del mondo dei trasporti ferroviari oppure per una conoscenza non proprio perfetta delle condizioni di trasporto del proprio datore di lavoro, fatto sta che, secondo quanto recentemente riportato da molti giornali, un controllore Trenitalia, a bordo del treno regionale 3159 diretto da Torino a Ventimiglia, si è reso protagonista di una vicenda assurda.

Stando alla notizia pubblicata, una passeggera, dovendo viaggiare con la figlia di tre anni, ha preferito acquistare un biglietto anche per la piccola, nonostante quest'ultima potesse, secondo le condizioni del vettore, viaggiare anche in braccio. Ad un certo punto del viaggio succede una cosa apparentemente normalissima: la bambina non vuole stare più seduta al suo posto e preferisce continuare il viaggio in braccio alla madre, così liberando il posto. La mamma decide quindi di utilizzare la poltrona dove era seduta la figlia per appoggiare il proprio bagaglio a mano, probabilmente per averlo più a portata di mano.

Ed è in questo momento che irrompe sulla scena il nostro controllore, ordinando alla passeggera, sembra con toni molto scortesi, di liberare il posto occupato dal bagaglio. Secondo l'incaricato di Trenitalia, sarebbe stato del tutto influente il fatto che la stessa possedesse due biglietti, uno per sé ed uno per la figlia. Queste le parole che avrebbe rivolto alla passeggera: «non cambia nulla se ha due biglietti. Se la bimba resta in braccio, quel posto va liberato per chi volesse occuparlo!».

Ed invece, caro controllore, a noi sembra che la situazione cambi eccome!

Scorrendo le condizioni di trasporto Trenitalia non si rinviene da nessuna parte la previsione – che, ove esistesse, sarebbe di dubbia legittimità – secondo cui il posto a sedere per il quale si possiede un valido biglietto deve essere necessariamente occupato dal passeggero e non dal bagaglio. Meno che mai si rinviene una disposizione che legittimi il vettore ad ordinare il passeggero di liberare il posto per cui ha regolarmente pagato un biglietto, senza che ricorra alcun motivo di sicurezza o di fastidio per gli altri passeggeri ma solo perché utilizzato per il trasferimento di un oggetto e non di una persona. Si tratterebbe di una sorta di obbligo di cessione dello spazio a bordo rimesso alla completa discrezione del vettore, obbligo di cui ovviamente si fa fatica a rinvenire un fondamento giuridico.

Apparentemente in soccorso della tesi del controllore potrebbe venire la regola secondo cui il bagaglio a mano deve essere riposto negli spazi ad esso dedicati. Tale disposizione si riferisce però alle condizioni alle quali è ammesso il trasporto gratuito del bagaglio non certo alla situazione, completamente differente, nella quale il passeggero possiede un valido titolo che lo legittima ad occupare uno spazio ulteriore rispetto a quello per sé.

Oltretutto, l'utilizzazione della poltrona per la collocazione del bagaglio configura un fenomeno non inconsueto nel mondo dei trasporti, se si considera che molti vettori, anche aerei, prevedono contrattualmente l'acquisto di un biglietto per un posto a sedere in più nel caso si voglia portare a bordo e mettere sul sedile accanto al proprio oggetti di particolare pregio, come strumenti musicali, le cui dimensioni eccedano quelle per il bagaglio a mano.

Si tratta indubbiamente di un caso che ha dell'incredibile, tanto da aver spinto Trenitalia ad inviare una lettera di scuse alla passeggera; passeggera che intanto ha annunciato di voler chiedere alla compagnia il rimborso del biglietto non fruito e che ha giustamente precisato che avrebbe tranquillamente ceduto il suo posto qualora le fosse stato richiesto con toni cortesi. Nella lettera il vettore ha stigmatizzato il comportamento del proprio dipendente ma ha tentato di mettere in relazione quanto accaduto con l'intenzione del controllore di aiutare una passeggera con difficoltà motorie a trovare un posto a sedere. Intenzione, questa, senz'altro nobile, ma che ovviamente non autorizza il controllore ad inventare di sana pianta condizioni di trasporto ed a stravolgere le più elementari norme del contratto di trasporto in danno del passeggero.

Un suggerimento a Trenitalia ci sentiamo infine di darlo: prevedere fra i requisiti per diventare controllore la conoscenza adeguata delle condizioni di trasporto, dei principi generali in tema di contratto di trasporto e, perché no, una maggiore dimestichezza con la cortesia nelle richieste rivolte ai passeggeri.

FRANCESCO MANCINI

Benvenuti in Turchia... se seduto resterai la multa non prenderai
– «Gentili passeggeri, il nostro aereo non ha ancora raggiunto il suo sito di parcheggio. Vi preghiamo di non slacciare le cinture, non alzarvi o aprire gli scomparti sopra le vostre teste fino a che il segnale di cinture allacciate non sarà spento. È severamente vietato alzarsi, aprire gli scomparti o occupare il corridoio prima che l'aereo abbia raggiunto il sito di parcheggio e il segnale sia stato spento [...] I passeggeri che non rispetteranno le regole saranno segnalati al Direttorato dell'aviazione civile e riceveranno una sanzione amministrativa in accordo con la normativa vigente». Ecco il nuovo annuncio di atterraggio comunicato a bordo di tutti gli aeromobili in arrivo in Turchia.