------**RISPOSTA Commissione Europea** ------------

Gentile Signor Bonanni,

La ringraziamo per il Suo messaggio. Desideriamo scusarci per il ritardo.

In risposta alla Sua domanda, riguardante lo stato del servizio ferroviario sulla tratta Roma-Civita Castellana-Viterbo, La informiamo che, conformemente al regolamento europeo sui diritti dei passeggeri ferroviari ([regolamento 1371/2007](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32007R1371:IT:NOT))\*, le imprese ferroviarie hanno l'obbligo di definire le norme di qualità del servizio e di applicare un sistema di gestione qualitativa per mantenere la qualità del servizio. Le norme minime di qualità del servizio devono comprendere almeno aspetti come la puntualità dei servizi e la pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, la qualità dell'aria nelle carrozze e l'igiene degli impianti sanitari.

Dato che l'esame di una possibile violazione del regolamento richiede un'analisi caso per caso, è prima di tutto responsabilità degli Stati membri assicurarsi che le disposizioni del Regolamento siano dovutamente rispettate. Come ha già fatto, la prima cosa da fare è reclamare presso l'impresa ferroviaria. Se non è soddisfatto della risposta dell'impresa ferroviaria, esiste in ogni Stato membro un organismo responsabile al quale può rivolgersi per sporgere reclamo. Qui di seguito, i contatti per l’Italia:

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Direzione Generale del trasporto ferroviario

Tel. : [+ 39 06 41 58 35 70](tel:%2B%2039%2006%2041%2058%2035%2070)

[www.mit.gov.it](http://www.mit.gov.it/)

Ci auguriamo che queste informazioni possano esserLe di aiuto e restiamo a sua disposizione in caso avesse ulteriori domande sull'UE.

\*Segua questo percorso per accedere al diritto dell'UE: [EUR-Lex](http://eur-lex.europa.eu/)> Ricerca semplice> Riferimento del documento>selezioni il tipo di documento, l'anno e il numero del documento> clicchi su "Cercare". La nota bibliografica fornisce delle informazioni sul documento, come le date, la procedura e la versione consolidata.

Distinti saluti,  
**Il Centro di contatto EUROPE DIRECT**  
[http://europa.eu](http://europa.eu/) - il vostro link diretto all'UE!

**Anno europeo dei cittadini 2013**  
É in gioco l'Europa, sei in gioco TU - Partecipa al dibattito!  
<http://europa.eu/citizens-2013/it/home>

**Clausola di non responsabilità**  
La preghiamo di notare che le informazioni fornite da EUROPE DIRECT non sono giuridicamente vincolanti.

------ **Il nostro reclamo**  -------

Spett.le Centro di Contatto UE,

sono il rappresentante del Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord. Da mesi stiamo vivendo un vero e proprio incubo ad occhi aperti sulla linea ferroviaria Roma-Civita Castellana Viterbo, di proprietà della Regione Lazio e gestita da ATAC SPA.

Il servizio erogato dal gestore è pessimo:treni sporchi, affollati e la quasi totalità non dispone di aria condizionata, non ci sono controlli e controllori sui treni, ritardi continui e soppressioni, riduzione massiva delle corse e ben 9 scioperi nei primi 9 mesi del 2013.Abbiamo incontrato il gestore e il proprietario della linea, ma i miglioramenti sulla qualità del servizio erogato non ci sono. Manca la governance sulla intera linea ferroviaria (che collega ROMA a VITERBO - 102 Km).  
Come utenti ci chiediamo,sempre più spesso, se siano garantiti i requisiti minimi di sicurezza, soprattutto in questi giorni quando i treni,strapieni, giungono alla stazione di FLAMINIO e scendono tutti gli utenti, mentre gli altri attendono di salire. Non esiste nessun filtro (dipendente ATAC, guardia giurata, vigili urbani, etc) che ne regoli l’afflusso e a volte le persone sono costrette a passare sui binari per uscire in fretta senza essere calpestati dalla folla!  
Addirittura in alcune giornate estive ci sono stati volontari della Protezione Civile a dare supporto ai pendolari fornendo acqua fresca, come se ci fosse da assistire sfollati o terremotati!  
Questa penosa situazione è vissuta anche dai tanti turisti stranieri che tutti i giorni utilizzano questo “treni bestiame” per arrivare nella Capitale e che quando torneranno nei loro paesi non parleranno certo dei monumenti di Roma, ma del pessimo servizio offerto!  
A tutto questo disagio aggiungiamo la mancanza completa di informazioni, con biglietterie chiuse, guardiole incustodite in alcune parti della giornata.  
PRETENDIAMO UN SERVIZIO MIGLIORE E DEGNO DI UN PAESE CIVILE.VENITE A VEDERE COME VIAGGIAMO!  
[www.pendolariromanord.com](http://www.pendolariromanord.com/)  
mail: [pendolari.romanord@gmail.com](mailto:pendolari.romanord@gmail.com)  
GRAZIE PER L'ATTENZIONE.