

da **Brevi ferroviarie** del 26 giugno 2025

Associazioni dei consumatori incontrano FS per le criticità dell'estate in corso

Comunicato stampa Assoutenti

Le Associazioni dei Consumatori rendono noto che si è tenuto questa mattina un incontro con i vertici di Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana, FS Security e Trenitalia, per affrontare i temi legati alla gestione dei servizi ferroviari e le conseguenti problematiche che arrecano già da tempo disagi all'utenza per i lavori PNRR in corso anche e soprattutto in vista dell'estate e degli eventi nazionali come il Giubileo e le olimpiadi Milano-Cortina.

L'incontro ha posto le basi per l'attivazione immediata di una serie di tavoli operativi ("Tavoli della crisi"), finalizzati ad affrontare in modo concreto e tempestivo le principali criticità attese già da subito a fronte del significativo piano di ammodernamento della rete ferroviaria soprattutto con risorse del PNRR.

Tra le priorità individuate e condivise:

Comunicazione efficiente e tempestiva ai passeggeri, soprattutto in caso di disservizi, ritardi o cancellazioni; punti di assistenza fisica agli utenti nelle stazioni;

Gestione dei disagi by design, ovvero attraverso pianificazioni preventive e strutturate, e non più by default, cioè in modalità reattiva;

Programmazione più efficace degli interventi infrastrutturali e manutentivi, per limitare l'impatto sul servizio e migliorare la qualità dell'esperienza utente;

Revisione del sistema indennizzi, affinché in tutti i casi di disagio siano previste misure compensative più consistenti rispetto alle attuali soglie minime fissate dalla normativa europea, a tutela dei diritti dei passeggeri.

Le Associazioni hanno ritenuto l'incontro un punto di partenza costruttivo in virtù dell'impegno espresso dai vertici aziendali a definire un nuovo protocollo operativo, che includa anche l'illustrazione del piano industriale per i prossimi anni critici, nonché l'avvio di un calendario di incontri periodici con le organizzazioni dei consumatori per un confronto strutturato e continuativo.

Un sistema di rimborso più equo e proporzionato ai disagi rappresenta, secondo le Associazioni, un importante strumento di deterrenza e valorizzazione della responsabilità aziendale. Un tale meccanismo contribuirebbe non solo a garantire una maggiore tutela per i consumatori, ma anche a rafforzare la Customer Satisfaction e il rating reputazionale delle aziende ferroviarie.

Le Associazioni ribadiscono infine il proprio impegno a monitorare l'attuazione concreta degli impegni assunti e a collaborare attivamente nei tavoli avviati, affinché l'estate 2025 non rappresenti, ancora una volta, una stagione di disagi per milioni di cittadini in viaggio.

Le Associazioni firmatarie:

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Assoutenti

Assourt

Casa del Consumatore

Cittadinanza attiva

Codacons

Codici

Confconsumatori

CTCU

IConsumatori

Federconsumatori

Lega Consumatori

Movimento difesa del cittadino

Movimento consumatori

Udicon

UNC



Foto Alessio Pedretti

Comunicato stampa Assoutenti - 26 giugno 2025

Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003