

Maltempo, disagi e rimborsi... i consigli di Cittadinanzattiva

1) In questi giorni in cui vi è stata l' emergenza maltempo, abbiamo visto che i cittadini hanno subito disagi su più fronti: distacchi delle utenze domestiche (energia, acqua, telefono, ecc.), ritardi nei trasporti (treni, aerei, autostrade chiuse), alberi finiti rovinosamente sulle autovetture, cadute accidentali su strade dissestate.... **C' è un modo per questi cittadini di tutelarsi?**

Sì, sicuramente i cittadini che hanno subito questi disservizi hanno diritto di chiedere un risarcimento per i danni materiali e morali patiti. Va detto però che si tratta di situazioni molto differenti tra loro e pertanto devono essere analizzate le singole tutele da attivare per ogni tipologia di disservizio.

Comunque, Cittadinanzattiva ha già chiesto alle singole aziende, Enel, Trenitalia, Anas, ecc., di istituire dei tavoli di lavoro ad hoc per discutere dei disservizi legati al maltempo.

2) I cittadini che sono rimasti senza energia elettrica e gas, per tanti giorni consecutivi, **cosa possono fare?**

Passata l' emergenza, durante la quale la priorità è stata quella di ripristinare le utenze, è ora il momento di *contare i danni* e chiedere i giusti risarcimenti.

Per quanto riguarda l' energia elettrica ed il gas, ricordiamo che l' AEEG (Autorità per l' energia elettrica ed il gas) pone degli standard di qualità ai quali i gestori del servizio devono aderire.

Nel caso del **blackout dell' energia** elettrica causato dal maltempo è previsto un rimborso forfetario che può arrivare al massimo a 300 euro. I cittadini dovranno inviare un formale reclamo al gestore del servizio e se vogliono per conoscenza anche a Cittadinanzattiva, descrivendo il disservizio subito e chiedendo il rimborso. In questo caso però Cittadinanzattiva auspica che si possa giungere ad un accordo specifico con Enel e prevedere dei rimborsi più adeguati.

E' inoltre opportuno che l' Autorità per l' Energia elettrica ed il gas avvii un' indagine conoscitiva per definire eventuali responsabilità e cause dell' interruzione del servizio al di là delle condizioni di maltempo.

3) Veniamo alle **strade** che per molti cittadini si sono trasformate in vere e proprie "trappole di neve" .

I cittadini, soprattutto nella città di Roma, sono stati costretti non solo a lunghe attese e code su strade ed autostrade ma addirittura, nei casi più critici, ad abbandonare i propri mezzi a causa delle pessime condizioni del manto stradale che impedivano lo scorrimento. **Che fare in questi casi?**

In questi casi la responsabilità è ascrivibile a Autostrade per l' Italia, Anas e Comuni in quanto questi soggetti sono i custodi delle strade e come tali sono tenuti alla manutenzione delle stesse e a mettere in atto tutte le misure che evitano disagi come quelli che di fatto si sono verificati. E' bene

che i cittadini vittime di tali disagi si attivino scrivendo una diffida a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, per chiedere il risarcimento dei danni patrimoniali e non subiti.

4) Nel caso di ritardi di **treni**, o di treni soppressi da Trenitalia, **cosa devono fare i cittadini?**

Nel caso di cittadini bloccati per ore ed ore sui treni durante le fasi più critiche del maltempo, Trenitalia ha previsto il rimborso totale dei biglietti, questo però non è sufficiente perché i disagi subiti non possono essere quantificati solo con il rimborso del biglietto. In questi casi invitiamo i cittadini a rivolgersi alla nostra associazione e a raccontare la propria storia.

I cittadini possono contattare il Pit Servizi al numero 06.36718555 nei giorni dispari dalle 9:30 alle 13:30.

Auspichiamo una soluzione specifica, anche con forme di conciliazione ad hoc in considerazione dell' eccezionalità del disagio. Vi sono dei precedenti in cui Trenitalia, per un ritardo superiore a 8 ore ha riconosciuto un risarcimento di 800 euro ai passeggeri coinvolti.

Nel caso di passeggeri che avevano acquistato il biglietto ed hanno rinunciato a partire, Trenitalia ha previsto il rimborso integrale del biglietto, dunque chi è in possesso di biglietti non utilizzati per treni nazionali in partenza per il periodo interessato dall' emergenza neve può chiedere il rimborso entro il 31 marzo 2012.

5) Per chi è caduto ed ha avuto anche danni fisici o per chi ha avuto il proprio mezzo danneggiato, ad esempio dalla caduta di un albero? **Possiamo dare qualche consiglio anche in questo caso?**

In questi casi, se i danni sono avvenuti in città, ci si deve rivolgere al proprio comune e chiedere un risarcimento in base ai danni subiti. Ogni comune ha una propria assicurazione deputata a risarcire i cittadini in questi casi. Però, dobbiamo precisare che in ogni caso deve essere dimostrato il cosiddetto "nesso di causalità" cioè si deve dimostrare che quel danno è avvenuto, ad esempio per la mancata potatura degli alberi che non hanno *retto* al peso della neve.