

Impossibile train de

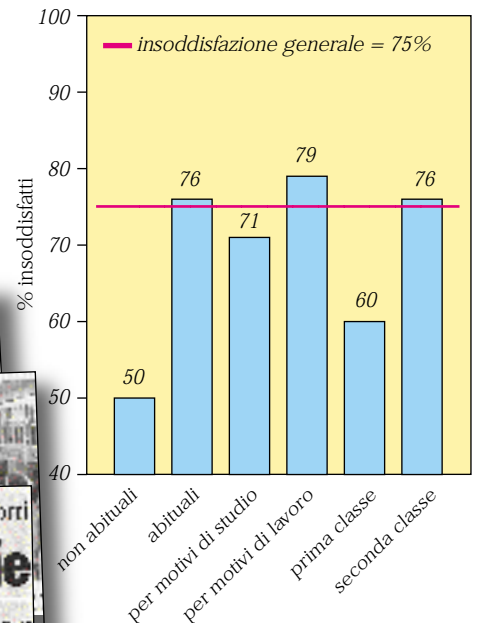
Sono brutti, sporchi e cattivi, i treni che viaggiano per il Belpaese. Il servizio ferroviario lo conosce fin troppo bene: il popolo della nostra inchiesta. Quasi l'80% punta il dito contro la mancanza di informazioni e - c'era bisogno di dirlo? - di puntualità. Un doppio e trattenute in busta paga.

"Riorganizzazione delle Ferrovie dello Stato. Ci facciamo in 4 per voi". Parola di FS, che non hanno certo risparmiato denaro - si parla di miliardi - per la campagna d'immagine che ci ha accompagnati in questo 1999. In contemporanea, la martellante cronaca di un disagio che colpisce quotidianamente decine di migliaia di viaggiatori, soprattutto pendolari, e che non smette di trascinare, anche dalle pagine dei giornali: *"Ferrovie: dai ritardi ai bagni a pagamento, 18 mila reclami in un anno"*, *"Servizi igienici fuori uso? Il convoglio si blocca in campagna"*, *"Da stasera 24 ore di caos nelle Ferrovie"*... In mezzo, c'è stato il plateale varo degli aumenti: *"Ferrovie, ora arrivano i rincari"*

La situazione è fin troppo nota. Ma su quale binario corre veramente l'insoddisfazione? Lo abbiamo chiesto ai diretti interessati, i viaggiatori. Cosa ne pensano veramente della



1. LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE PER GRUPPI DI VIAGGIATORI



Allarme tariffe per le Fs

Ferrovie, ora arrivano i rincari
Aumenti del 2-3%, scompaiono i supplementi, si a sconti e promozioni

Servizi igienici fuori uso? Il convoglio si blocca in campagna

Ferrovie: dai ritardi ai bagni a pagamento, 18 mila reclami in un anno

Da stasera 24 ore di caos nelle Ferrovie
Fermi tutti i treni contro il piano di ristrutturazione

motivi di lavoro o di studio, viaggiando in seconda classe - di giudicare il servizio ferroviario.

le variabili principali (ritardi, comfort, pulizia, informazioni, personale e così via) da cui dipende in definitiva la qualità globale del servizio ferroviario.

Partiamo per questo lungo viaggio sulle strade ferrate, commentando le variabili una per una e fornendo i dati a livello nazionale (riassunti nei grafici).

I risultati per area geografica, per tratta e per compagnia ferroviaria sono riassunti nelle tabelle 1 e 2 (le trovate nella parte finale dell'inchiesta).



La parola al popolo dei pendolari

A questo gruppo particolarmente esigente e informato sull'universo dei treni, l'ardua sentenza: giudicare tutte

SU QUALI BINARI VIAGGIA L'INCHIESTA

Il miglior metodo per giudicare la qualità del trasporto ferroviario? Dare la parola ai viaggiatori per eccellenza, cioè coloro che il treno sono costretti a prenderlo - volenti o nolenti - quasi tutti i giorni: i pendolari. L'intenzione iniziale era di distribuire i questionari sui treni delle 6 compagnie coinvolte nell'indagine. Le Ferrovie dello Stato, però, non ci hanno autorizzato, con la motivazione che i nostri questionari avrebbero... disturbato i viaggiatori. Ci è stato, però, concesso di distribuirli agli utenti in attesa sulla banchina, e noi abbiamo raccolto così circa 2700 interviste. Scopo: valutare il livello di soddisfazione generale degli utenti sulle ferrovie, ovvero cosa pensano della pulizia e del comfort, delle informazioni fornite ai viaggiatori e della frequenza (e delle conseguenze) dei ritardi, del costo del biglietto e così via.

Battere dove il ferro è caldo...

... cioè dove il traffico pendolare è particolarmente intenso. Tra le aree a maggiore intensità, abbiamo scelto le principali per ciascuna zona geografica: Milano, Roma e Napoli.

- Sono state battute - tra il 17 e il 28 maggio 1999, la mattina presto - le principali tratte verso queste città, suddividendo alcuni percorsi in due segmenti per poter intervistare i viaggiatori che solitamente salgono alle stazioni intermedie maggiori.

- Siamo "saliti" sui treni utilizzati abitualmente dai pendolari, escludendo solo gli interciti e i treni speciali (Pendolino, Eurostar...). Oltre alle Ferrovie dello Stato, l'inchiesta ha toccato altre 5 compagnie: Ferrovia Circumvesuviana, Ferrovia Benevento-Napoli, Sepsa, COTRAL e Ferrovie Nord Milano.

- I viaggiatori coinvolti nell'inchiesta sono maschi e femmine fifty fifty, per la maggior parte dai 18 ai 50 anni di età, che viaggiano prevalentemente in seconda classe per andare al lavoro o a scuola/università.



Siamo così penetrati nella vita di tutti i giorni dei pendolari, catturando la realtà che percepiscono quotidianamente attraverso la loro descrizione della situazione. Ma non ci siamo fermati qui. Abbiamo anche visto quali sono, tra i vari problemi legati al servizio ferroviario, quelli più pesanti, che richiedono cioè un intervento immediato, urgente, prorogabile da parte dei diretti responsabili: i gestori.

Perché la soddisfazione è arrivata al capolinea

Ci siamo anche chiesti se il grado di soddisfazione/insoddisfazione generale dei viaggiatori varia a seconda dell'area geografica, della compagnia ferroviaria e della tratta percorsa.

Il risultato, rapportato alla media nazionale, è riassunto nelle tabelle 1 e 2.

Sono state premiate (Δ) o penalizzate (▼) solo le differenze significative, utilizzando il simbolo ≈ nei restanti casi.

vie ©

Il j'accuse arriva da chi pendolari, protagonista di pulizia e di comfort, danno: disagio in treno

qualità del servizio erogato dalle Ferrovie dello Stato e da altre concessionarie? Quali sono i problemi che incontrano più spesso e su cui sollecitano un intervento immediato?

1999: Odissea del viaggiatore

Abbiamo distribuito i nostri questionari a oltre 3000 passeggeri in attesa sulla banchina, senza distinzioni di sorta (motivo del viaggio, 1 o 2 classe...), in un momento particolarmente intenso del traffico ferroviario, cioè la mattina presto.

- Dal totale delle interviste, è emerso che il 75% è insoddisfatto del servizio ferroviario.

Questa percentuale sale al 76% tra chi viaggia abitualmente in treno, mentre scende al 50% tra chi si imbatte nelle ferrovie soltanto occasionalmente.

- E' tra chi viaggia per motivi di lavoro o di studio che si trova la percentuale più elevata di insoddisfatti, rispettivamente il 79% e il 71%.

Quelli che viaggiano per altri motivi, invece, dichiarano un livello di soddisfazione più elevato.

- Il livello di soddisfazione cambia anche tra chi viaggia in prima classe e chi in seconda.

Sono quest'ultimi i grandi insoddisfatti: il 76%, contro un "magro" 60% dei viaggiatori in prima classe.

Tra tutti gli intervistati, abbiamo chiesto a quelli con esigenze e caratteristiche tipiche dei pendolari - prendere il treno regolarmente per



Ritardi: treni fuori orario a caro prezzo

I pendolari accusano: troppi ritardi pagati sulla loro pelle

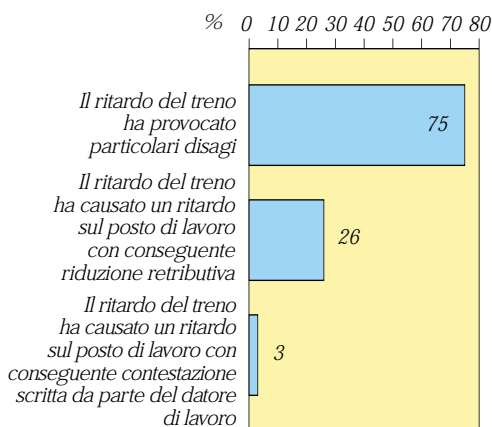
La protesta del nostro lettore si aggiunge all'assordante coro di voci che denuncia uno dei problemi più macroscopici del servizio: la mancanza di puntualità dei treni. Infatti, il 55% dei pendolari ci dice che i treni arrivano sempre o spesso in ritardo. Aspettare sulla banchina dà fastidio a qualunque passeggero, non c'è dubbio. Ma nel caso dei pendolari, per recarsi al lavoro, le conseguenze di un ritardo possono essere assai spiacevoli, se non gravi, come dimostra il grafico 2.

In ben il 75% dei casi complessivi nelle tre aree, il ritardo ha causato disagi vari ai lavoratori, il 26% ha subito un alleggerimento della busta paga e il 3% una contestazione scritta dal datore di lavoro.

Soddisfazione minata dal ritardo

Certo non stupisce: tra le quattro variabili che più incidono sul livello generale di insoddisfazione, compare proprio la frequenza con cui si subisce la mancanza di puntualità. Solo l'area di Napoli risulta essere sul binario giusto (tab. 1), in particolare la compagnia Circumvesuviana. Fa eccezione la BN-NA, che indossa la maglia nera: il 94% degli intervistati ha subito conseguenze a causa del ritardo dei suoi treni. Meglio... perderli che trovarli! Contraddittoria la situazione di Roma: i pendolari delle FS romane sono i più insoddisfatti tra gli utenti FS, mentre quelli COTRAL possono contare su una maggiore puntualità rispetto alla media nazionale, comunque bassa.

2. LAVORATORI 1-2 CLASSE CHE HANNO SUBITO CONSEGUENZE PER IL RITARDO DEL TRENO IN ITALIA



| Stazione | Arrivo | Partenza | Tempo | Stato |
|---------------|--------|----------|-------|-------|
| VENEZIA S. K. | 11:05 | | | |
| FIRENZE | 11:10 | | | |
| STUTTGARD | 11:10 | | | |
| GEMEVE AER. | 11:10 | | | |
| IMPERIA | 11:10 | | | |
| ARRIVATA | | | | |
| TRENII IN | | | | |
| Stazione | Arrivo | Partenza | Tempo | Stato |
| RAVENNA | 08:55 | 30m | 12 | |
| GROTONE | 08:33 | 20m | 13 | |
| FARMA | 08:53 | 1m | 28 | |
| VENEZIA S. L. | 08:55 | | 10 | |
| CHIVSI | 10:00 | | 14 | |
| ZURICH | 10:10 | | 7 | |
| REGGIO CAL. | 10:18 | | 16 | |
| REGGIO CAL. | 10:20 | | | |
| LIVORNO | 10:25 | | | |

"Ogni mattina mi sposto da Santa Marinella a Roma utilizzando il treno diretto 2335 che, partendo da Pisa alle 5,00, dovrebbe giungere a Roma Termini alle 8,50. Il condizionale è d'obbligo: da novembre, quando ho iniziato a fare il pendolare, a maggio, il treno è arrivato in orario non più di 4 o 5 volte. Ha accumulato un ritardo variabile dai 10 a 20 minuti nell'80% dei casi; ha fatto registrare ritardi superiori ai 20 minuti nel rimanente 20% dei casi. Per esempio, oggi - 5 maggio 1999 - il treno è stato annunciato a Santa Marinella con 30 minuti di ritardo: è effettivamente giunto in ritardo di 36 minuti, ma ha raggiunto Roma Termini con un ritardo di 50! (...)

Potrei continuare ancora a lungo, ma vi annoierei. Questo è lo stato reale delle Ferrovie italiane all'alba del 3° millennio e non bastano certo le asserzioni ottimistiche di dirigenti tanto inetti quanto in malafede a mutare la realtà di un settore in completo degrado."

FG. - S. Marinella (RM)

Pulizia: chi non ha la coscienza sporca?

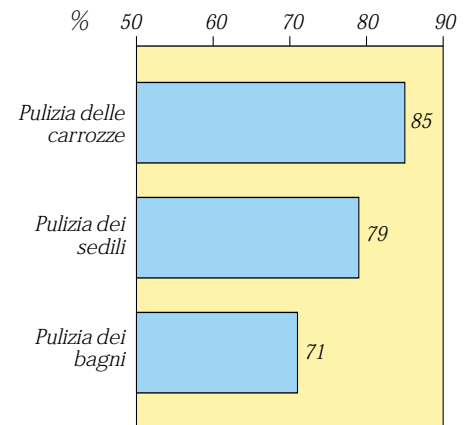
I pendolari accusano: sporco a vagonate!

Se il tono usato dal simpatico habitué del treno può far sorridere, la situazione segnalata dai nostri pendolari rischia di far piangere. Sono ben pochi, infatti, i treni che possono vantarsi di avere la coscienza pulita. Lo svela il grafico: l'85% degli intervistati ha bocciato la pulizia delle carrozze, il 79% dei sedili, il 71% dei bagni. Lo sporco, insomma, sembra non risparmiare nessun ambiente.

Soddisfazione minata dalla pulizia

Più che minata, la soddisfazione viene letteralmente bombardata dalla scarsa pulizia. È, infatti, proprio

3. INSODDISFATTI DELLA PULIZIA DEI TRENII IN ITALIA



Il walzer delle poltrone

Assalto alla diligenza. Un film di cui sono protagonisti per necessità moltissimi pendolari, costretti a correre e sgomitare per conquistare il presupposto fondamentale per un viaggio quantomeno accettabile: un posto a sedere. Percorrere chilometri in piedi o accampati nei corridoi, infatti, va ben oltre quella che - parlando del comfort - abbiamo chiamato "scomodità accettabile": si tratta di un disagio intollerabile.

Chi subisce di più questo problema? Coloro che salgono sul treno nella stazione intermedia. Lo abbiamo verificato nel corso dell'inchiesta.

Abbiamo, infatti, chiesto ai nostri pendolari con quale frequenza trovano posto a sedere quando salgono sul treno. Ebbene: i più penalizzati risultano essere proprio quelli che prendono il treno nelle stazioni intermedie, ma già in prossimità del centro urbano di destinazione. Tra costoro - evidenzia il grafico - il 7% dichiara di non sedersi mai, il 28% raramente e il 42% spesso (ma non sempre...).

I nostri intervistati esprimono una grave realtà di fatto ben nota sia al mondo pendolare, soprattutto quello che viaggia in tratte particolarmente affollate, sia ai gestori delle ferrovie.

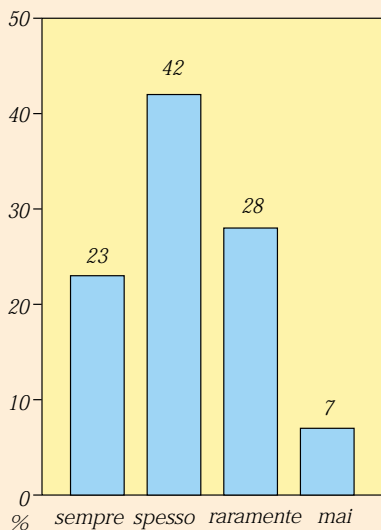


“... Parliamo della sporcizia e del lerciume sempre e comunque imperanti sulle carrozze sia di 1° che di 2° classe. Il fenomeno non riguarda soltanto i treni regionali, interregionali o diretti, ma anche quelli che dovrebbero essere i fiori all'occhiello delle FS: si veda l'inqualificabile stato di sudiciume in cui versavano le carrozze Eurostar 9331 Perugia-Roma Termini di lunedì 3 (manco a dirlo... arrivato a destinazione in ritardo)...”

FG. - S. Marinella (RM)

questo il parametro su cui il nostro campione di pendolari si è rivelato maggiormente sensibile. Sono le Ferrovie dello Stato dell'area di Roma ad avere la fedina più sporca, come dimostra la bandiera triangolare nera che sventola minacciosa nella tab. 1 (pag. 10). Sul versante opposto, le napoletane Circumvesuviana e Sepsa: sul loro ponte sventola bandiera bianca.

CON QUALE FREQUENZA TROVA POSTO A SEDERE QUANDO SALE SUL TRENO?



Comfort: tira una brutta aria...

I pendolari accusano: le ferrovie se la prendono comoda!

Dopo aver trovato miracolosamente posto a sedere (leggi il riquadro “Il walzer delle poltrone”), ci si aspetta un po' di comfort? Che parola grossa per i treni italiani! Si potrebbe al limite parlare di “scomodità accettabile”. Scomodità che troppo spesso diventa intollerabile: treni-fornace o treni-freezer, sedili punitivi, spazi angusti per i bagagli, rumore assordante, scompartimenti bui.

Un disagio che i nostri pendolari non hanno certo mancato di segnalare: l'82%, cioè più di tre quarti degli intervistati, punta il dito contro il cattivo funzionamento di aria condizionata e riscaldamento; il 67% ritiene che il rumore sia eccessivamente forte e il 62% reputa che i sedili siano ben lontani dall'essere comodi.

“Solamente” il 47% se la prende con lo scarso spazio destinato ai bagagli e “solamente” il 37% accusa la mancanza oppure carenza di illuminazione.

Soddisfazione minata dal comfort

Delle quattro variabili maggiormente responsabili dell'insoddisfazione globale dei viaggiatori su strada ferrata non poteva mancare lei, la mancanza di comfort quando si sale in carrozza.

In sostanza si viaggia male, si viaggia scomodi.

Soprattutto se si sale sui treni delle Ferrovie Nord dell'area milanese, delle COTRAL e FS di Roma e della BN-NA dell'area napoletana, che sono state giudicate inferiori alla media nazionale.

Brave, per una volta tanto, le FS di Milano, un po' più “umane” verso il comfort dei passeggeri.



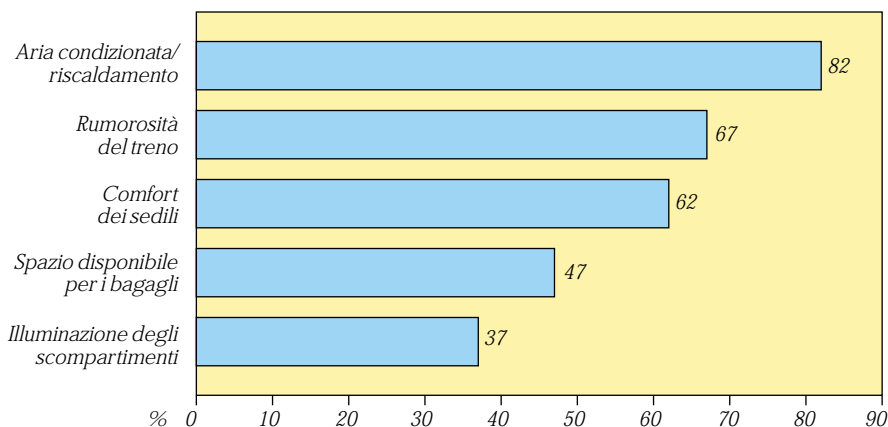
“In data 10 dicembre ho viaggiato insieme a un amico da Milano a Roma su treni delle Ferrovie dello Stato. La nostra carrozza si è rivelata subito disgraziata in quanto priva di riscaldamento funzionante, ad esclusione di quello umano. Il fatto non è passato inosservato a due controllori, prima della partenza da Milano Centrale, i quali transitando hanno notato la temperatura rigida. Il pensiero è stato che con la partenza del treno, il problema sarebbe stato risolto. Successivamente, però, non vedendo miglioramenti e per di più raffreddati e con emicrania, abbiamo fatto notare il problema a un altro addetto delle FS, quindi a un addetto alla ristorazione: entrambi ci hanno rassicurato, anche perché quel giorno la temperatura esterna era molto rigida. A ormai 3/4 del viaggio, imbacuccati con quanto avevamo a disposizione, ormai disillusi sulla possibilità che la situazione potesse migliorare, abbiamo deciso di chiedere spiegazioni: mi sono recato dal Capo Treno il quale mi ha spiegato che avrei dovuto aspettare l'arrivo del treno per inoltrare reclami...”

VM. - Salerano sul Lambro (LO)

“...l'interno del vagone presentava il solito quadro di sporcizia e abbandono, con i divani sporchi, le guarnizioni delle porte scorrevoli scollate che danzavano con il ritmo della marcia, la mancanza di un posto dove appoggiare le valigie...”

P.M. - Roma

4. INSODDISFATTI DEL COMFORT DEL VIAGGIO IN ITALIA





Informazioni e cortesia: non mettiamola sul personale!

I pendolari accusano: il silenzio dei colpevoli

L'episodio narrato dall'arrabbiato pendolare bergamasco è di quelli che farebbero imbestialire anche un agnello: il treno è in ritardo sparato, il passeggero chiede il motivo e il personale sul treno non solo evita di rispondere, ma magari si innervosisce pure per il disturbo. Strappare precise informazioni su ritardi, fermate impreviste in aperta campagna, scioperi... può risultare, insomma, roba da terzo grado. L'insoddisfazione del nostro campione tocca quasi l'80% per la carenza di informazioni se il treno ritarda o si ferma in linea. In caso di sciopero, il 69% ritiene le informazioni in stazione insufficienti. Il personale è almeno cortese e disponibile? Il 49% dice no. Percentuale bassa rispetto alle altre, ma comunque la metà del campione!

Soddisfazione minata dalla scarsa informazione

Insieme alla frequenza dei ritardi, alla carenza di pulizia e allo scarso comfort, la mancanza di informazioni e cortesia emerge come parametro che pesa in modo decisivo sull'insoddisfazione globale del nostro campione di intervistati. L'area più avara di informazioni è decisamente quella romana: sia le FS, sia le COTRAL si posizionano al di sotto della media nazionale. L'area più generosa è la napoletana. Merito delle FS e della Circumvesuviana, non certo del caso-limite della BN-NA: quasi tutti i viaggiatori sono scontenti delle informazioni quando il treno è in ritardo o si blocca di colpo.

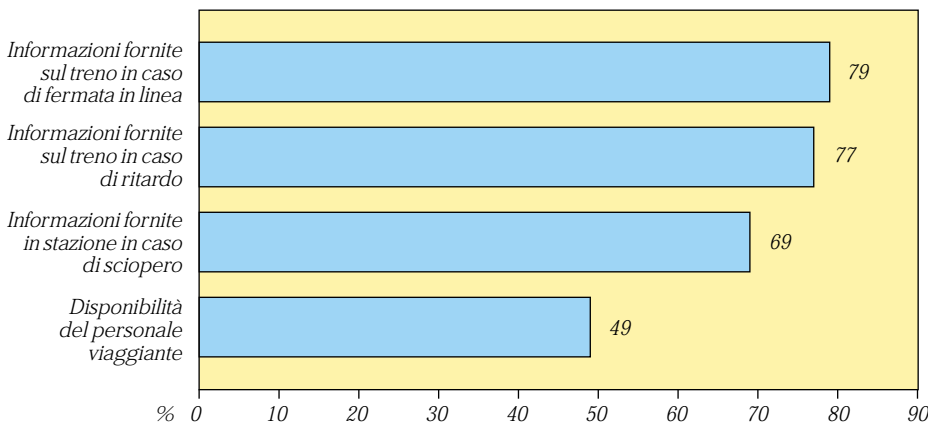


"Mercoledì 7 luglio 1999 - Treno diretto 2629 da Milano Centrale per Bergamo delle 18.20. Per la prima volta è in orario fino a Verdello. Lì, senza alcun annuncio, ci tengono fermi per 6-7 minuti in attesa dell'arrivo da Bergamo di un... locomotore! Alla stazione di Bergamo chiedo al capostazione se la decisione di tenere fermo un treno pieno di viaggiatori per mandare avanti un locomotore era stata assunta da lui o dal collega di Verdello, per decidere a quale stazione inoltrare il reclamo. Ha risposto che non era tenuto a dare queste informazioni e che comunque (testualmente) "lui non era a conoscenza che il nostro treno fosse arrivato in orario a Verdello". Allucinante! Alla mia insistenza, sempre espressa in tono educato, ha minacciato di chiamare la Polfer (cosa che l'ho invitato a fare senza indugio) per poi insultarmi con un "ma vai a quel paese" che è chiaramente significativo del modo di approcciarsi alla clientela da parte delle FS."

G.M. - Bergamo

Lo stesso pendolare denuncia: "Sarebbe interessante conoscere perché alla stazione di Lambrate molti treni in arrivo e in partenza non vengono annunciati; i ritardi non vengono segnalati sui monitor; dai monitor risultano come partiti treni che non sono neppure arrivati. Questo dato andrebbe confrontato con il numero di persone che abitualmente stazionano nell'ufficio Direzione Movimento e alle reazioni stizzite che hanno a fronte di richieste di informazioni."

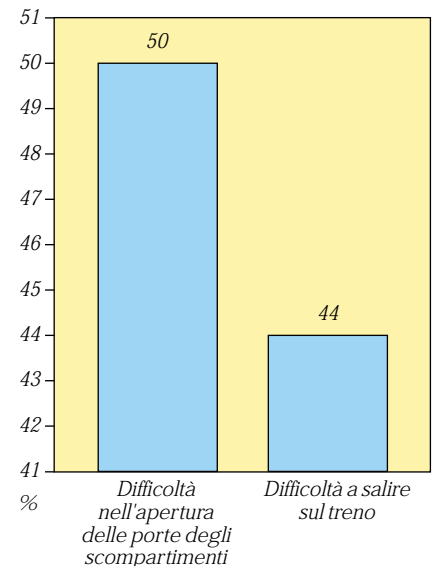
5. INSODDISFATTI DELLE INFORMAZIONI FORNITE IN TRENO E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE VIAGGIANTE



Accessibilità: apriti Sesamo!

Per molti passeggeri (bambini, anziani, infortunati, portatori di handicap) salire sul treno è come un'arrampicata libera. Il predellino, infatti, che secondo lo Zingarelli è, "nelle vetture ferroviarie, gradino che serve ad agevolare la salita o la discesa", tutto fa tranne che agevolare i viaggiatori, posizionato com'è ad altezze inspiegabilmente elevate. Una volta approdati sul treno, i passeggeri poco erculei potrebbero avere qualche difficoltà ad accedere agli scompartimenti a causa della testardaggine delle porte, spesso tutt'altro che scorrevoli. Il 50% degli intervistati si lamenta della difficoltà ad aprire le porte degli scompartimenti e il 44% mette in discussione la facilità a salire sul treno. La peggiore su tutta la linea è... sempre lei: la napoletana BN-NA, con un livello di insoddisfazione nettamente superiore alla media. Sul binario opposto c'è ancora la Circumvesuviana, che può vantare ben pochi insoddisfatti.

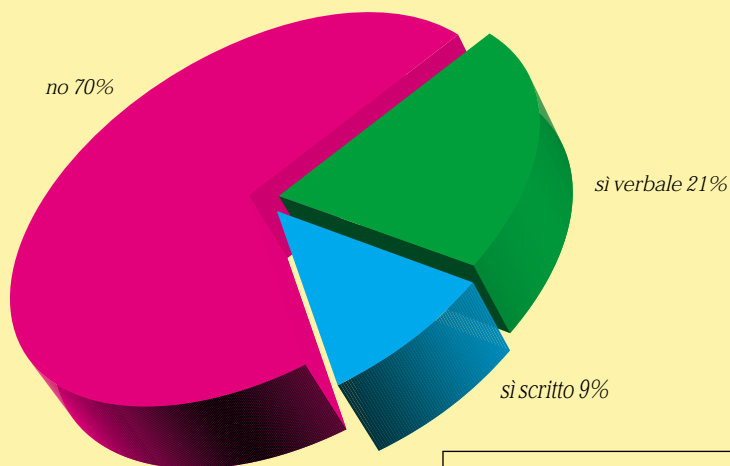
6. INSODDISFATTI DELL'ACCESSIBILITÀ DEI TRENI IN ITALIA



Disservizi: subire a denti stretti

Chi, tra i passeggeri che hanno appena subito un disservizio legato alle ferrovie (per esempio un ritardo), non inveisce almeno mentalmente? Tanti, probabilmente tutti. Pochi, però, traducono la rabbia momentanea in un reclamo verbale o scritto per segnalare il fattaccio a chi di dovere e, eventualmente, ottenere un risarcimento.

7. NEL CASO IN CUI ABBAIA SUBITO DISAGI PER RITARDI O ALTRI EVENTI, HA MAI SPORTO RECLAMO ALLE FERROVIE?



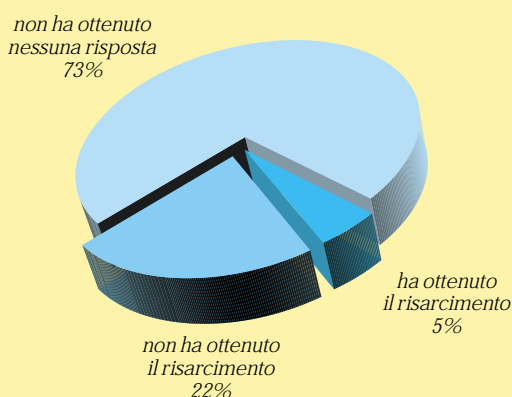
Dei nostri intervistati, ben il 70% ha evitato di sporgere reclamo, nonostante un disservizio subito. Del restante 30% che l'ha fatto, solo il 9% ha usato la penna. Con quale risultato? Il 73% non ha ricevuto alcuna risposta, il 22% si è sentito rispondere picche e solo uno sparuto 5% è arrivato faticosamente alla meta: il risarcimento. Questa percentuale scende al 3% a Milano e sale al 9% a Roma. La compagnia che risarcisce di più, però, sono le FS di Napoli. Una tirata d'orecchie alla Circumvesuviana, che non risponde quasi mai ai reclami, e alla solita BN-NA, che ai risarcimenti non ci pensa proprio.

Il prezzo del viaggio

13 luglio 1999. Una notizia invade prepotentemente le prime pagine di tutti i quotidiani: *Ferrovie, ora arrivano i rincari*. Si parla di aumenti del 2-3% in una fase iniziale, ma l'obiettivo del ministero dei Trasporti è ben più esoso: un incremento tariffario totale del 13,5% entro il 2003, per coprire la falla che sta affondando il bilancio delle FS.

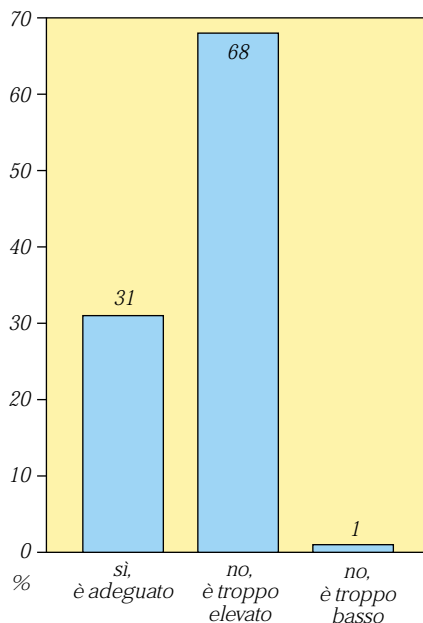
La giustificazione del ministro Treu? *"Rispetto al resto d'Europa le tariffe italiane sono vergognosamente basse..."*: sarà anche vero, ma che dire della qualità del servizio ferroviario nostrano, che i nostri pendolari giudicano vergognosamente bassa? A loro abbiamo, infatti, chiesto se reputano che il costo del viaggio sia adeguato al servizio offerto dalle ferrovie. Quasi il 70% dei lavoratori e studenti

8. TRA CHI HA SPORTO RECLAMO SCRITTO...



che viaggiano in seconda classe giudica le tariffe troppo elevate rispetto alla qualità del servizio ferroviario. Altro che rincari!

9. IL COSTO DEL VIAGGIO E' ADEGUATO AL SERVIZIO PRESTATO DALLE FERROVIE? (LAVORATORI E STUDENTI PENDOLARI DI 2° CLASSE)



Il malumore staziona tra i pendolari

Sferriamo le battute finali di questa inchiesta sulla qualità del servizio ferroviario, che ha coinvolto quasi 3000 pendolari sparpagliati per tutta la penisola.

Primo dato inequivocabile, allarmante, ma non certo sorprendente: il 75% degli intervistati risulta globalmente insoddisfatto del servizio ferroviario.

Pur nel quadro quasi ovunque sconfortante, però, non mancano le differenze (tab. 2).

La situazione peggiore è indubbiamente a Roma, soprattutto a causa dell'insoddisfazione dei viaggiatori delle FS (86%).

A Napoli, al contrario, la situazione appare leggermente più rosea. Merito della compagnia Circumvesuviana, con "solo" il 60% degli insoddisfatti.

Nel milanese, da segnalare le cattive

Ferrovie Nord: l'82% dei passeggeri ritiene che debbano compiere una lunga strada per migliorare.

Dalla tabella 1, per tratte, emerge infine il quadro delle varie situazioni locali.

Segnaliamo, in particolare, il dato assolutamente eclatante delle linee FS da Nettuno e Frosinone verso Roma, che registrano oltre il 90% di insoddisfatti.



Il problema della cronica carenza di posti a sedere è di quelli che richiedono una soluzione immediata, improrogabile, razionale (vedi paragrafo: "Comfort: treni di più ampia portata").



Per non perdere l'ultimo treno

In una società moderna, che si definisce avanzata, l'efficienza dei trasporti pubblici dovrebbe già essere una realtà di fatto. Non solo perché rappresenta una priorità nazionale, in termini di mobilità e lotta all'inquinamento, ma perché occupa un posto centrale nella qualità di vita di tutti i cittadini.

Eppure, alle soglie del duemila, i cittadini-consumatori sono costretti a subire una qualità del trasporto ferroviario da paese sottosviluppato. Lo stato generale in cui versa la qualità del servizio offerto ai viaggiatori - soprattutto pendolari - è infatti tale, da richiedere uno sforzo straordinario a 360 gradi.

Gli utenti delle ferrovie, soprattutto quelli che le utilizzano tutti i giorni, hanno l'indiscutibile diritto di ricevere un servizio che garantisca efficienza, decoro, comodità e trasparenza. Il costo deve essere collegato al livello di qualità del servizio, espresso da questi 4 parametri.

Efficienza: ritardo? Sconto!

I pendolari denunciano a gran voce una situazione di cronici ritardi, che troppo spesso si traduce per loro in una perdita economica.

Chiediamo che il costo degli abbonamenti sia legato a un parametro dipendente dalla puntualità dei treni.

Se in un giorno, un quarto dei treni per uso pendolare di una data tratta arriva alla stazione di destinazione con un ritardo di 10 minuti o più e questo succede per 5 giorni al mese, allora il costo dell'abbonamento di questa tratta deve essere deprezzato del 20% il mese successivo. Non stiamo parlando di un risarcimento per eventuali danni (per altro garantito dal Regolamento delle Ferrovie - vedi *Soldi & Diritti* n. 47, luglio '99). Ma riteniamo che, a fronte di una palese mancanza di qualità, le ferrovie riconoscano una riduzione del valore del servizio.

Decoro: capotreno responsabile

I pendolari hanno chiesto treni più puliti. Un intervento su questo aspetto contribuirebbe più di ogni altro ad

aumentare la loro soddisfazione sul servizio ferroviario. Certo ciascun passeggero è, nel suo piccolo, responsabile della pulizia. Ma la questione resta sul tappeto. Se i pendolari manifestano in modo così generalizzato il problema, va da sé che sia sotto gli occhi del capotreno.

Chiediamo che a lui venga attribuita la responsabilità di valutare la pulizia del "suo" treno e di attivare il relativo intervento nel tempo più breve possibile.

| 1. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER TRATTA | | | | | | | | | |
|--|-----------|----------------------------|-----------------------|-------|------------------------------------|--|---------------|-------------------|--|
| ORIGINE | COMPAGNIA | Il treno arriva in ritardo | | | comfort informazioni pulizia | Valutazione globale del servizio offerto | | | |
| | | spesso raramente | giudizio relativo (*) | | | % insoddisfatti | % soddisfatti | giudizio relativo | |
| MILANO | | | | | | | | | |
| COMO S. Giovanni | FS | 38 14 | Δ | Δ ≈ Δ | 70 | 20 | Δ | | |
| BERGAMO | FS | 65 1 | ▼ | ≈ ≈ ≈ | 78 | 11 | ≈ | | |
| BRESCIA | FS | 80 0 | ▼ | ≈ ≈ ≈ | 89 | 7 | ▼ | | |
| PIACENZA | FS | 56 9 | ≈ | Δ ≈ ≈ | 82 | 11 | ≈ | | |
| PAVIA | FS | 55 7 | ≈ | Δ ≈ ≈ | 72 | 24 | ≈ | | |
| ARONA/VARESE | FS | 59 4 | ≈ | ≈ ≈ ≈ | 80 | 16 | ≈ | | |
| NOVARA | FS | 38 3 | ≈ | Δ ≈ Δ | 50 | 27 | Δ | | |
| MORTARA | FS | 66 3 | ≈ | Δ ≈ ≈ | 85 | 8 | ≈ | | |
| COMO NORD | F NORD | 58 4 | ≈ | ≈ ≈ ≈ | 84 | 10 | ≈ | | |
| ASSO | F NORD | 53 6 | ≈ | ≈ ≈ ≈ | 79 | 13 | ≈ | | |
| VARESE NORD | F NORD | 69 2 | ▼ | ▼ ≈ ≈ | 82 | 12 | ≈ | | |
| ROMA | | | | | | | | | |
| CIVITAVECCHIA | FS | 78 1 | ▼ | Δ ≈ ▼ | 84 | 11 | ≈ | | |
| LATINA | FS | 52 6 | ≈ | ≈ Δ ≈ | 77 | 4 | ≈ | | |
| NETTUNO | FS | 92 0 | ▼ | ▼ ▼ ▼ | 94 | 4 | ▼ | | |
| FROSINONE | FS | 72 0 | ▼ | ≈ ▼ ▼ | 93 | 3 | ▼ | | |
| ORTE | FS | 47 13 | ≈ | ≈ ≈ ▼ | 80 | 12 | ≈ | | |
| TIVOLI | FS | 79 2 | ▼ | ≈ ≈ ▼ | 77 | 23 | ≈ | | |
| CIVITA CASTELLANA | CO.TRA.L. | 23 28 | Δ | ▼ ▼ ≈ | 78 | 12 | ≈ | | |
| LIDO- C. COLOMBO | CO.TRA.L. | 36 9 | Δ | ≈ ≈ ≈ | 73 | 19 | ≈ | | |
| NAPOLI | | | | | | | | | |
| SALERNO | FS | 25 22 | Δ | ≈ Δ Δ | 44 | 22 | Δ | | |
| CASERTA | FS | 64 4 | ▼ | Δ ≈ ▼ | 80 | 13 | ≈ | | |
| FORMIA | FS | 29 29 | Δ | ≈ Δ Δ | 54 | 21 | Δ | | |
| SORRENTO | CIRCUMV. | 48 14 | ≈ | ≈ ≈ Δ | 70 | 23 | Δ | | |
| BAIANO | CIRCUMV. | 27 26 | Δ | ≈ ≈ Δ | 64 | 24 | Δ | | |
| SARNO | CIRCUMV. | 13 51 | Δ | ≈ Δ Δ | 24 | 13 | Δ | | |
| POGGIOMARINO-TORREAN. | CIRCUMV. | 31 17 | Δ | ≈ ≈ ≈ | 58 | 19 | ≈ | | |
| BENEVENTO | BN-NA | 81 2 | ▼ | ▼ ▼ ≈ | 77 | 19 | ≈ | | |
| BACOLI TORREGAVETA | SEPSA | 49 9 | ≈ | ≈ ≈ Δ | 78 | 10 | ≈ | | |

Δ : soddisfazione superiore alla media; ≈ : soddisfazione uguale alla media;

▼ : soddisfazione inferiore alla media;

* Il giudizio relativo tiene conto sia di chi ha dichiarato che il treno arriva in ritardo spesso, sia di chi ritiene che il treno arriva in ritardo raramente o mai. Ciò spiega perché le linee di Como-San Giovanni e di Novara, pur avendo la stessa percentuale di pendolari che accusano frequenti ritardi, hanno un diverso giudizio relativo: sulla linea di Como il 14% dichiara ritardi occasionali, mentre sulla linea di Novara solo il 3% segnala tale circostanza.

| 2. LIVELLO DI SODDISFAZIONE | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|----------------------------|-------------|-------------------|---------|--------------|---------|--|---------------|-------------------|
| AREA | COMPAGNIA | Il treno arriva in ritardo | | | comfort | informazioni | pulizia | Valutazione globale del servizio offerto | | |
| | | % spesso | % raramente | giudizio relativo | | | | % insoddisfatti | % soddisfatti | giudizio relativo |
| PER CITTA' | | | | | | | | | | |
| MILANO | | 59 | 5 | ≈ | Δ | ≈ | ≈ | 80 | 13 | ≈ |
| ROMA | | 59 | 8 | ≈ | ≈ | ▼ | ▼ | 83 | 10 | ▼ |
| NAPOLI | | 43 | 18 | Δ | ≈ | Δ | Δ | 66 | 18 | Δ |
| PER COMPAGNIA | | | | | | | | | | |
| MILANO | FS | 58 | 6 | ≈ | Δ | ≈ | ≈ | 79 | 14 | ≈ |
| MILANO | NORD | 60 | 4 | ≈ | ▼ | ≈ | ≈ | 82 | 12 | ≈ |
| ROMA | FS | 71 | 3 | ▼ | ≈ | ▼ | ▼ | 86 | 8 | ▼ |
| ROMA | COTRAL | 28 | 21 | Δ | ▼ | ▼ | ≈ | 76 | 15 | ≈ |
| NAPOLI | FS | 51 | 11 | ≈ | ≈ | Δ | ≈ | 71 | 16 | ≈ |
| NAPOLI | CIRCUM | 32 | 25 | Δ | ≈ | Δ | Δ | 60 | 21 | Δ |
| NAPOLI | BN-NA | 81 | 2 | ▼ | ▼ | ▼ | ≈ | 77 | 19 | ≈ |
| NAPOLI | SEPSA | 49 | 9 | ≈ | ≈ | ≈ | Δ | 78 | 10 | ≈ |

Δ : soddisfazione superiore alla media;
 ≈ : soddisfazione uguale alla media;
 ▼ : soddisfazione inferiore alla media;

Comodità:

treni di più ampia portata

Prima di tutto: viaggiare seduti. Il regolamento delle ferrovie prevede che se non si trova posto nella classe per cui si è pagato il biglietto si ha diritto al rimborso... a patto di rinunciare al viaggio perché viene meno un aspetto fondamentale del servizio prestato: il posto a sedere. Visto che il pendolare al viaggio non può rinunciare, si trova costretto a usufruire di un servizio dimezzato. La diffusione del problema è sicuramente nota a chi gestisce il servizio.

Chiediamo, pertanto, che nelle situazioni più critiche i gestori intervengano, aumentando la capacità del servizio, cioè incrementando il numero dei treni o la loro portata.

Trasparenza: informazione sempre

Vivere nel disagio è grave, ma se oltre a questo si viene anche bellamente ignorati o trattati a pesci in faccia dal personale, l'irritazione può trascinare! È sulla capacità di comunicazione, soprattutto in situazioni critiche, che si fonda il rispetto dei diritti di chi ha pagato per utilizzare un servizio.

Chiediamo che l'informazione al viaggiatore, oltre ad essere chiara e cortese, sia fornita sempre e comunque attraverso annunci tempestivi in carrozza e nelle stazioni.

Qualità e prezzo: due binari paralleli

Il popolo dei pendolari lo ha detto a chiare lettere: si paga troppo per un servizio scadente. In un mercato dei trasporti ferroviari essenzialmente monopolistico, il legame tra il livello di qualità e prezzo pagato per il biglietto deve essere, invece, garantito. Va allora ribadito:

Quando vengono meno i parametri di qualità, chiediamo che il costo del servizio - cioè dell'abbonamento - sia diminuito automaticamente.

La nostra campagna d'autunno

L'inchiesta di soddisfazione tra i viaggiatori pendolari ci ha permesso di individuare - tra i tanti problemi che riguardano il servizio ferroviario - i veri punti deboli, quelli su cui i viaggiatori non sono disposti a accettare deroghe o proroghe.



I FERRATI SUL TEMA

Viaggiando su... Internet, potete trovare velocemente (dipende dai vostri strumenti elettronici!) una serie di siti utili e qualche divertente vignetta (vedi sopra). Ecco qualche dritta.

Dove abitano le ferrovie italiane

Il sito del ministero dei Trasporti fornisce l'elenco di tutte le ferrovie in concessione con tanto di indirizzi, numeri di telefono e - quando esistono - siti internet. Solo Sepsa e Benevento-Napoli non sono nella rete.
www.trasportinavigazione.it

Orari: funzionano!

- Sul sito delle Ferrovie dello Stato potete consultare l'orario dei treni, che - strano ma vero - funziona. Il forum con i suggerimenti degli utenti, invece, è "temporaneamente sospeso". Guardacaso...
www.fs-on-line.com
- Se volete uscire dai confini nazionali e masticate almeno un po' d'inglese o di tedesco, le ferrovie germaniche vi mettono a disposizione gli orari, le corrispondenze e persino i tracciati delle ferrovie di mezzo mondo.
bahn.hafas.de/bin/query.exe/en

Pendolari di tutta Italia unitevi...

Solo due segnalazioni tra le varie associazioni di pendolari sparpagliate per tutta la penisola. Il primo sito, tanto spiritoso quanto agguerrito, riunisce i pendolari arrabbiati della linea Cuneo-Fossano.
www.gem.it/gastone/
 Il secondo, decisamente battagliero, è gestito dagli utenti della Milano-Cremona-Mantova.
www.geocities.com/CapitolHill/1176/

Il nostro lavoro, però, non termina qui. L'indagine costituisce infatti "solo" la prima fase - sebbene fondamentale - di una vera e propria campagna, finalizzata a ottenere un effettivo miglioramento del servizio ferroviario utilizzato dai viaggiatori pendolari. Vi terremo puntualmente informati sulle evoluzioni della nostra azione. ■