



## Quando le

**Abbiamo misurato sul campo il  
agli sportelli: nel complesso le  
le richieste dei viaggiatori, me  
informazioni si rivelano troppo  
e di poca o nulla utilità. Che dire  
promozionali? Anche per gli stes  
sono "oggetti misteriosi".**

Le Ferrovie dello Stato ci mettono tutta la buona volontà per accontentare i viaggiatori. O, almeno, questo è quello che si deduce leggendo la loro "Carta dei Servizi", che definisce come fondamentale la soddisfazione dei clienti. Sempre nero su bianco, per il raggiungimento di questo obiettivo viene considerata basilare l'informazione alla clientela. Un viaggiatore ha problemi? Niente paura: basta che si rivolga all'apposito sportello e le sue domande troveranno risposta. Parola di FS. Già, ma nella realtà le cose stanno veramente così?

Per saperlo abbiamo tastato il polso agli sportelli delle stazioni, verificando la qualità dei servizi di biglietteria e degli uffici informazioni.

### Viaggiatori allo sportello

La nostra indagine si è incentrata sul funzionamento degli sportelli ferroviari a cui si rivolgono i viaggiatori. In particolare, abbiamo voluto verificare se:

- la biglietteria applica, nelle situazioni previste, riduzioni e agevolazioni anche ai clienti che non le richiedono perché non ne sono a conoscenza;
- l'ufficio informazioni comunica ai clienti le opportunità e le offerte promosse dalle Ferrovie;
- gli operatori portano il cartellino di riconoscimento, elemento importante in caso di controversie.

### OFFERTE NASCOSTE IN CARROZZA

Lo sapevate che tre persone, se effettuano lo stesso viaggio insieme, possono fare un biglietto unico tariffa ordinaria? Questa è una delle opportunità offerte dalle FS. E ce ne sono altre. Dato, però, come queste speciali proposte rimangono spesso nell'ombra (o relegate nel sito [www.fs-on-line.com](http://www.fs-on-line.com)), celate incomprensibile "c'è, ma non si dice", qui di seguito ve le elenchiamo noi.

#### GIOVANI (FINO A 26 ANNI)

**Carta Verde.** Valida un anno, costa 45.000 lire. Dà diritto a uno sconto del 20% sui viaggi nazionali in prima e seconda classe.

**Inter Rail.** Permette di viaggiare per l'Europa senza dover fare tutte le volte il biglietto (alcuni treni necessitano però del supplemento); dà inoltre diritto allo sconto del 50% sui biglietti di seconda classe dalla stazione italiana di partenza fino al confine. Si può scegliere di fare l'Inter Rail solo limitatamente a una o più zone del continente (in tutto sono 8) e da questo ne dipende il costo. L'utilizzazione in tutte le 8 zone costa 679.600 lire. La durata può essere di 22 giorni o di un mese.

**Euro Domino Junior.** Dura un mese e permette di viaggiare da 3 a 8 giorni in seconda classe all'interno dei paesi che aderiscono all'iniziativa (in pratica quasi tutti gli stati europei); dà inoltre il diritto al 25% di sconto sul biglietto dalla stazione di partenza fino in frontiera. Il prezzo varia a seconda dei paesi in cui si viaggia.

**BIJ.** Biglietto internazionale di seconda classe, con validità 2 mesi, che dà diritto a uno sconto sul biglietto. Tale sconto è differente in base al paese in cui si viaggia e si aggira intorno al 30%.

#### VIAGGIATORI ABITUALI

**Carta Prima.** Costa 120.000 ed è valida un anno: consente di acquistare biglietti nazionali di prima classe con la riduzione del 20%.

**Carta Club Eurostar.** Valida 6 mesi (80.000 lire) o un anno (150.000 lire), offre una riduzione del 20% sul prezzo dei biglietti di prima classe per tutti i treni su tratte nazionali, anche gli Eurostar, oltre a una serie di benefit (parcheggio auto custodito nelle stazioni, consegna a domicilio di biglietti ferroviari...).

**Carta Amicotreno.** Costa 99.000 lire ed è valida un anno: consente l'acquisto di biglietti con una riduzione del 50% in prima e seconda classe su alcuni treni che effettuano trasporto locale. Permette inoltre di avere uno sconto del 20% sulla tariffa di prima classe e, con l'esclusione del venerdì e della domenica, su quella di seconda classe per i treni espressi, IC, ICN ed EC (non però per gli Eurostar). Questi benefici sono estesi anche a un accompagnatore del titolare della carta, a condizione che le due persone effettuino il viaggio insieme.

**Biglietto chilometrico.** Valido 2 mesi, dà diritto a percorrere 3.000 km, per un massimo di 20 viaggi; per i ragazzi dai 4 ai 12 anni viene conteggiata la metà della percorrenza. Può essere intestato fino a 5 persone. Attenzione: su alcune tratte regionali e provinciali e per alcune categorie di treni il suo utilizzo non è valido. Per la prima classe costa 350.000 lire, per la seconda 226.000 lire.

# informazioni deragliano<sup>©</sup>

**livello dei servizi forniti  
biglietterie soddisfano  
ntre gli uffici  
spesso approssimativi  
delle offerte  
si operatori sovente**

risparmiando il 20% sulla  
vedremo nell'inchiesta, che  
da una specie di

## ANZIANI (OLTRE I 60 ANNI)

**Carta d'argento.** Valida 1 anno, consente di acquistare biglietti nazionali con una riduzione del 20% in prima e seconda classe. Il costo è di 45.000 lire.

**Carta Rail Plus.** Valida un anno, costa 38.700 e dà diritto allo sconto del 25% sul prezzo dei biglietti di prima e seconda classe all'interno delle reti che aderiscono all'iniziativa (quasi tutti i paesi europei).

## GRUPPI E COMITIVE

**Offerta famiglie/minigruppi.** Valida per gruppi composti da 3 fino a 5 persone: consente di acquistare biglietti di prima e seconda classe con riduzione del 20% su biglietti e supplementi IC, ICN, EC (solo all'interno del territorio nazionale) e ES; la prenotazione è gratuita. Se nel gruppo ci sono ragazzi dai 4 ai 12 anni, questi ultimi pagano la metà del prezzo ridotto.

**Offerta Comitive.** Prevede, per gruppi di almeno 10 persone che viaggiano su percorsi nazionali, uno sconto del 30% sia in prima sia in seconda classe. Fino a 50 persone, una su 15 non paga; oltre le 50, invece, è una su 10 che non paga (al massimo possono essere 10 le persone che viaggiano gratis).

## Biglietterie: intrappolati nella rete

Nella valutazione globale sul servizio di biglietteria abbiamo dato lo stesso peso al comportamento dello scenario minigruppo e a quello sul rimborso. Nel caso uno dei due scenari fosse risultato negativo, il giudizio globale non poteva essere positivo.

Veniamo ai risultati: l'86% delle stazioni ha passato l'esame a pieni voti.

Tra le grandi stazioni, quattro sono risultate negative (Potenza Inferiore, Reggio Calabria Centrale, Cagliari, Torino Porta Nuova).

Pollice verso per sei piccole stazioni: Villa Literno, Aversa, Falconara Marittima, Velletri, Orte, Varazze.

Giudizio negativo per l'acquisto di biglietti in rete (vedi riquadro "*Biglietti via Internet*"), dove sono bellamente ignorate alcune offerte promosse dalle FS (tipo l'offerta minigruppi), con spiacevoli ricadute per il portafoglio dei viaggiatori.

## Ufficio informazioni: senza parole

La valutazione globale del servizio informazioni è stata ottenuta dalla media dei giudizi degli scenari Inter Rail e Carta d'argento. Ebbene, 41 stazioni su 69 non hanno neppure raggiunto la sufficienza.

I giudizi negativi o molto negativi sono piovuti soprattutto sulle piccole stazioni: poco più della metà è addirittura risultata pessima.

In fondo non si chiedeva la luna: d'altronde, un ufficio che si chiama "Informazioni" cosa deve fornire ai clienti?

Sono appena 9 le stazioni in cui al nome dell'ufficio corrisponde a pieno la relativa funzione: decisamente troppo poche.

## Il metodo dell'inchiesta

Nel mirino della nostra indagine sono finite 69 stazioni delle Ferrovie dello Stato; data la mancanza di omogeneità di sconti, agevolazioni, offerte... non abbiamo potuto estendere le verifiche anche ai servizi forniti da linee ferroviarie locali.

• Delle stazioni analizzate:

– 26 erano grandi stazioni di capoluoghi regionali (Roma Termini, Milano Centrale, Torino Porta Nuova...);

– 43 erano piccole stazioni (Chivasso, Rapallo, Battipaglia...), con dimensioni differenti a seconda della localizzazione.

• Per ogni grande stazione ne abbiamo visitate due piccole situate nelle vicinanze (in generale non oltre 50 km). Tra le piccole località abbiamo scelto quelle di maggiore rilevanza sotto l'aspetto ferroviario, perché snodi di una certa importanza o piuttosto trafficate.

• Per verificare il funzionamento dei servizi di biglietteria e di informazioni abbiamo realizzato, per ciascuno di loro, alcuni scenari (vedi pagine seguenti).

• Abbiamo inoltre osservato se gli operatori portavano il cartellino di riconoscimento.

## Cartellino... rosso

Il personale addetto alla biglietteria e alle informazioni porta il cartellino di riconoscimento sulla divisa?

Questo elemento è importante perché per l'utente è basilare, in caso di problemi, sapere chi è il suo interlocutore.

I risultati sono negativi sia per le piccole sia per le grandi stazioni.

Nel complesso, nel 76% delle stazioni il personale ha la giacchetta sgombrata da ogni segnale d'identità, mentre nell'11% è presente solo su alcuni operatori; solamente nel 13% delle stazioni analizzate il viaggiatore può individuare con chiarezza chi è il suo interlocutore.



## UN SALTO IN BIGLIETTERIA

### 1: SCONTO PER MINIGRUPPO



#### Situazione

Una persona adulta ha chiesto un biglietto di sola andata per tre persone, in seconda classe, per un tragitto breve. I tre avrebbero viaggiato insieme nello stesso scompartimento; nessuno di loro godeva di particolari agevolazioni.

#### Comportamento corretto

L'impiegato avrebbe dovuto emettere un solo biglietto con l'offerta minigruppi, che dà diritto a una riduzione del 20% rispetto alla tariffa ordinaria. Questo comportamento è stato valutato con un ottimo (☑), mentre gli sportelli che non hanno applicato lo sconto sono stati giudicati pessimi (☹).

#### Come si sono comportati

Nel complesso i risultati sono positivi, anche se rimangono zone d'ombra. Nell'88% dei casi, infatti, gli operatori allo sportello hanno praticato lo sconto per minigruppi; il restante 12%, invece, ha emesso tre biglietti a prezzo pieno. Tra le grandi stazioni, solo 2 su 26 non hanno applicato la riduzione (Potenza Inferiore, Torino Porta Nuova); peggiore la situazione delle piccole stazioni: 6 su 43 non hanno fatto alcuno sconto.

### 2: CHIEDO IL RIMBORSO

#### Situazione

Una persona ha acquistato un biglietto di lunga percorrenza, timbrandolo e poi chiedendone il rimborso entro mezz'ora dalla timbratura. Il biglietto possedeva tutte le caratteristiche per essere rimborsato (vedi riquadro "Chiedo il rimborso" e anche Sd n.57, marzo 2001).

#### Comportamento corretto

Dopo aver controllato la timbratura, l'operatore avrebbe dovuto procedere al rimborso. In questo caso avrebbero potuto verificarsi due differenti situazioni:

- sul rimborso, come previsto, poteva essere effettuata la trattenuta del 20%, con un minimo di 10.000 lire (giudizio +);
- l'operatore poteva annullare il biglietto, rimborsandoci l'intera cifra (giudizio ☑).

La valutazione pessima (☹) è stata invece applicata agli sportelli che non hanno rimborsato per nulla il biglietto.

#### Come si sono comportati

Premettiamo che questo scenario è stato svolto solo nelle grandi stazioni, dove gli sportelli dei rimborsi sono distinti dalla biglietteria: questo ci ha permesso di fare più verifiche senza dare nell'occhio.

Tutte le stazioni sono state promosse, tranne due:



- Reggio Calabria centrale: l'impiegato ha detto che il biglietto non poteva essere rimborsato perché già convalidato; ha quindi annullato la convalida, restituendoci il biglietto da utilizzare entro 2 mesi;
- Cagliari: un secco "Non si può rimborsare" da parte dell'operatore ha posto fine a ogni discussione.

#### Chiedo il rimborso

##### SI PUÒ

**Rimborso totale.** Si ha quando non è stato effettuato il viaggio. La restituzione del prezzo pagato può avvenire con o senza trattenuta.

Il *rimborso senza trattenute*, indipendentemente dal fatto che il biglietto sia stato o meno convalidato, si ha nei seguenti casi:

- soppressione del treno;
- partenza ritardata di almeno un'ora;
- mancata coincidenza per ritardo o soppressione del treno o per interruzione del servizio (per esempio, in caso di sciopero);
- mancanza di posti liberi nella classe indicata sul biglietto.

Il *rimborso con trattenute* si ha quando è il viaggiatore che rinuncia a fare il viaggio. Per ottenerlo è necessario che il biglietto non sia stato convalidato o lo sia da non più di mezz'ora. La trattenuta ammonta al 20% ed è almeno di 10.000 lire. Niente rimborso se la somma che il cliente deve incassare è inferiore a 4.000 lire.

**Rimborso parziale.** Si ha quando il viaggio è stato interrotto e riguarda la quota di biglietto non utilizzata. Il rimborso è senza trattenute solo se la mancata conclusione del viaggio è imputabile alle Ferrovie (sciopero, guasto...).

##### NON SI PUÒ

Non sono rimborsabili:

- i biglietti rilasciati per distanze inferiori ai 100 km;
- gli abbonamenti e le offerte (Carta verde, Carta d'argento...), a meno che non si verifichino interruzioni alla linea superiori ai 10 giorni;
- i biglietti chilometrici;
- le prenotazioni di posti a sedere;
- i diritti speciali (che riguardano, per esempio, i biglietti scontati per militari);
- i biglietti smarriti, rubati o distrutti.

### 3: IN GIRO PER L'EUROPA CON L'INTER RAIL

#### Situazione

Una persona ha chiesto all'addetto dello sportello informazioni quale sarebbe stata la soluzione meno cara per un ragazzo di 20 anni per fare un viaggio in treno con destinazione Gran Bretagna e Irlanda durante il mese di febbraio, con partenza da Torino e sosta intermedia di un giorno a Parigi.

#### Comportamento corretto

L'impiegato avrebbe dovuto proporre la soluzione Inter Rail, fornendo tutte le informazioni sulle caratteristiche di tale biglietto. Il giudizio globale di questo scenario è dato dalla media di due valutazioni:

- quella relativa alla proposta (indicazione della soluzione più conveniente);
- quella sulle informazioni fornite in seguito.

Rispetto alla proposta Inter Rail erano disponibili più soluzioni. La più economica consisteva nel fare un biglietto scontato al 50% fino alla frontiera francese più un biglietto Inter Rail valido per le zone territoriali che comprendono Francia, Gran Bretagna e Irlanda (vedi scheda "Offerte nascoste in carrozza"). Questa proposta è stata giudicata



con il massimo dei voti (■); mano a mano che venivano offerte soluzioni meno convenienti il giudizio è stato abbassato, fino a diventare negativo quando non ci è stato proposto nulla.

Sul fronte delle informazioni, la valutazione ha penalizzato le stazioni che non hanno saputo fornire informazioni sull'Inter Rail o sui prezzi oppure non ci hanno detto proprio nulla.

#### Come si sono comportati

Come potete vedere dalla tabella, non tutte le piccole stazioni hanno la valutazione rispetto a questo sce-

nario; questo perché abbiamo effettuato una sola visita, durante la quale abbiamo svolto, in alternativa, solo uno dei due scenari riferiti al servizio informazioni.

Torniamo allo scenario Inter Rail. Rispetto alle proposte, i risultati sono stati deludenti: la nostra richiesta è stata infatti accolta da uno sconcertante "Non lo so" dal 54% degli operatori; il 37% non ha aggiunto nulla (voto ☹), mentre il rimanente 17% ci ha fornito uno striminzito aiuto, dandoci il numero di telefono dell'ufficio informazioni delle Ferrovie (voto →). Una parte degli impiegati (il 19%) ha proposto l'Inter Rail, ma non la soluzione più conveniente (voto □).

Per quanto riguarda l'aspetto informazioni, il 54% degli impiegati è come se non avesse aperto bocca e un altro 15% non ci ha dato informazioni corrette e non ha parlato di costi o ha snocciolato cifre sbagliate. Facendo la media tra le valutazioni delle proposte e quelle delle informazioni otteniamo i giudizi globali. E sono dolori. Solo 7 stazioni, infatti, hanno ottenuto nel complesso un ottimo risultato.



#### Situazione

Una persona ha chiesto il costo di un biglietto di andata/ritorno Milano-Roma in prima classe per un viaggiatore anziano, senza specificarne l'età.

#### Il comportamento corretto

Per prima cosa l'operatore avrebbe dovuto chiedere l'età del passeggero: sopra i 60 anni la proposta più conveniente sarebbe stata quella di

### 4: CARTA D'ARGENTO PER ANZIANI

fare la Carta d'argento (giudizio ■), che al momento dell'inchiesta in prima classe dava diritto a uno sconto del 30% (dal primo gennaio scorso è sceso al 20%, vedi scheda "Offerte nascoste in carrozza"); in totale il biglietto sarebbe costato 225.600 lire (compreso il costo della Carta d'argento, poi comunque riutilizzabile), contro le 258.000 lire del biglietto ordinario (giudizio ☹). Una soluzione leggermente più cara della Carta d'argento, ma comunque vantaggiosa, sarebbe stata quella di fare la Carta Prima (vedi sempre scheda "Offerte nascoste in carrozza"), per un costo totale del biglietto di 230.600 lire (giudizio □).

#### Come si sono comportati

Su 47 stazioni, solo 18 ci hanno proposto di fare la Carta d'argento, mentre 2 ci hanno consigliato la Carta Prima.

E tutte le altre? Come se tali offerte non esistessero proprio, ci hanno semplicemente detto di fare il biglietto ordinario.

Sul fronte delle informazioni, fioccano le insufficienze: solo il 23% degli addetti ha comunicato in modo completo e corretto le caratteristiche della carta consigliata.

## Biglietti via Internet

I biglietti sono reperibili anche in rete (al sito [www.fs-on-line.com](http://www.fs-on-line.com)) per i treni prenotabili. Dopo aver inserito a video i dati necessari (stazione di partenza e di arrivo, numero di persone...), vi verrà comunicato il prezzo del biglietto. Se volete comprarlo la biglietteria virtuale propone due strade.

- **Consegna a domicilio tramite corriere espresso:** si effettua solo nei giorni feriali, dalle 8,30 alle 18; avviene entro 24 ore per Roma e Milano (dalle nostre prove fatte a Milano, però, la consegna è avvenuta entro 48 ore!), entro 48 ore per i capoluoghi di provincia, entro 72 ore per gli altri comuni e per Sicilia e Sardegna; il prezzo comprende un costo aggiuntivo fisso di 6.500 lire.

- **Ritiro presso i distributori automatici delle stazioni:** si digita il codice di prenotazione ricevuto via email dopo l'acquisto effettuato in rete e pagato con carta di credito, si inseriscono i dati dell'acquirente e si seleziona sull'apparecchio il tasto "Internet", che permette l'emissione del biglietto (non ci sono sovrapprezzi).

- Nella realtà l'acquisto in rete tiene conto anche delle offerte particolari promosse dalle Ferrovie? Per saperlo abbiamo fatto la prova: via Internet abbiamo chiesto un biglietto di sola andata Milano-Torino, con treno Intercity, per tre persone in seconda classe. Stando alle offerte FS, avrebbe dovuto esserci lo sconto del 20% (offerta minigruppo), con prenotazione gratuita: in totale, quindi, avremmo dovuto spendere 54.000 lire.

Il sito delle FS, però, la pensa in maniera diversa: ci ha infatti fornito il costo di un biglietto ordinario per tre persone (67.200 lire), più la prenotazione (17.400 lire), per un totale di 84.600 lire. Come dire: minigruppo, questo sconosciuto. Alla fine, quindi, l'acquisto di un biglietto via Internet ci ha fatto spendere il 57% in più rispetto a un biglietto con offerta minigruppi comprato allo sportello.

: Migliore del Test e Miglior Acquisto  
 : Migliore del Test e Miglior Acquisto  
 : Miglior Acquisto  
 : Scelta Conveniente

: ottimo  
 : buono  
 : medio  
 : mediocre  
 : pessimo  
 n.d.: non disponibile  
 elim.: eliminato

## GRANDI STAZIONI: SERVIZI FORNITI AGLI SPORTELLI

Stazioni	BIGLIETTERIA			UFFICIO INFORMAZIONI						CARTELLINO	GIUDIZIO GLOBALE
	Minigruppo	Rimborso	TOTALE	InterRail			Carta d'argento				
				proposta	informazioni	Globale	proposta	informazioni	Globale		
Ancona	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Bari Centrale	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Bergamo	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
Bologna Centrale	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Bolzano	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Cagliari	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Firenze S.Maria Novella	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
Genova Brignole	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+
Genova Piazza Principe	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-
Milano Centrale	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Milano Pta Garibaldi	+	(1)	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Napoli Centrale	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Palermo Centrale	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Pescara Centrale	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-
Pisa Centrale	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-
Potenza Inferiore	-	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-
Reggio Calabria Centrale	+	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-
Roma Termini	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+
Roma Tiburtina	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Salerno	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	-
Torino Porta Nuova	-	+	-	+	+	+	-	-	-	+	-
Torino Porta Susa	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-
Udine	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Venezia Mestre	+	+	+	-	-	-	+	+	+	+	+
Venezia S.Lucia	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
Verona Porta Nuova	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

(1) lo scenario non è stato effettuato in quanto nei giorni in cui sono state effettuate le rilevazioni non erano previsti treni di lunga percorrenza



## Servizi solo sulla carta

Chiarezza e convenienza delle proposte agli sportelli, completezza delle informazioni, riconoscibilità degli addetti: a che punto sono le Ferrovie dello Stato? Complessivamente, i risultati positivi riguardano solo circa un terzo delle stazioni visitate, tra cui brillano Ancona e Sulmona (⊕): decisamente troppo poco per un'azienda che nella sua dichiarazione d'intenti (la Carta dei Servizi) pone la qualità dei servizi all'utenza tra gli obiettivi primari. La grande maggioranza (65%) ottiene invece risultati deludenti.

L'aspetto che zoppica di più è proprio quello dell'informazione, che dovrebbe invece essere il punto cardine per stringere e consolidare un buon rapporto con la clientela.

E il cattivo servizio non può certo essere imputato all'operatore Tizio o all'addetto Caio, perché l'inchiesta evidenzia che la falla è generalizzata. Semmai, le Ferrovie dovrebbero operare in maniera decisamente migliore l'aspetto di formazione del personale. Un'ultima considerazione: che ci stiano a fare offerte e tariffe speciali se poi i viaggiatori non ne vengono informati (e quindi non ne possono usufruire)?

: Migliore del Test e Miglior Acquisto  
 : Migliore del Test e Miglior Acquisto  
 : Miglior Acquisto  
 : Scelta Conveniente

### PICCOLE STAZIONI: SERVIZI FORNITI AGLI SPORTELLI

Stazioni	BIGLIETTERIA: minigruppo	UFFICIO INFORMAZIONI						TOTALE	CARTELLINO	GIUDIZIO GLOBALE
		InterRail			Carta d'argento					
		proposta	informazioni	Globale	proposta	informazioni	Globale			
Arenzano (GE)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Aversa (CE)	-	n.d.	n.d.	n.d.	+	-	+	+	+	-
Battipaglia (SA)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Carmagnola (TO)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Casarsa (PD)	+	+	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Castel Bolognese (RA)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Castelfranco Veneto (TV)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Cefalù (PA)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Cervignano (UD)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Chiavari (GE)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Chivasso (TO)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Civitanova Marche (MC)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Colleferro (RM)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Decimomannu (CA)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Empoli (FI)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Falconara Marittima (AN)	-	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	+	-
Fortezza (BZ)	+	+	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Gallarate (VA)	+	-	+	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	-	+
Gioia Tauro (RC)	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	+	+	+	-	+
Giulianova (TE)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	+	-
Merano (BZ)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Monopoli (BA)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Monza (MI)	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	+	+	+	-	+
Nocera Inferiore (SA)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Orte (VT)	-	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Poggio Rusco (BO)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Pontassieve (FI)	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	-	+	+	-	+
Portogruaro (VE)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Rapallo (GE)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Rho (MI)	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	+	+	+	-	+
Rovato (BS)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
San Bonifacio (VR)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Santhià (VC)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Sulmona (AQ)	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	-	+	+	+	+
Termini Imerese (PA)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Tivoli (RM)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Trani (BA)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Trofarello (TO)	+	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Varazze (SV)	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Velletri (RM)	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-
Viareggio (LU)	+	+	+	+	n.d.	n.d.	n.d.	+	-	+
Villa Literno (CE)	-	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Villa S.Giovanni (RC)	+	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-

n.d.: non disponibile

## LA PAGELLA DELLE FS

Periodicamente torniamo a occuparci delle Ferrovie dello Stato; grazie alle informazioni raccolte attraverso le nostre inchieste è possibile tracciare una sorta di pagella delle FS riguardante gli aspetti finora passati sotto il nostro setaccio. Diciamo subito che i giudizi finora raccolti portano dritti dritti alla bocciatura. Se volete saperne di più, consultate la sezione "Ferrovie" sul nostro sito: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**Soddisfazione dei pendolari:** il 75% degli interpellati risulta globalmente insoddisfatto del servizio ferroviario (Ac 120, ottobre 1999).

**VOTO: 4**

**Orari dei treni locali:** i ritardi pari o superiori ai 10 minuti toccano molti dei convogli in arrivo nelle stazioni (Ac 121, novembre 1999).

**VOTO: 4**

**Carta dei servizi:** tanti i buoni propositi e le promesse; peccato non sia prevista alcuna forma di rimborso agli utenti nel caso gli obiettivi di qualità prefissati non vengano rispettati (Ac 132, novembre 2000).

**VOTO: 5**

**Servizi di biglietteria:** nel complesso i risultati sono soddisfacenti, anche se viene perso qualche colpo nel servizio di vendita di biglietti via Internet.

**VOTO: 6**

**Servizio Informazioni:** le offerte per i viaggiatori sono troppo spesso "oggetti misteriosi" (anche per gli stessi addetti) e le risposte agli sportelli lasciano con l'amaro in bocca.

**VOTO: 4**

## BONUS E RECLAMI

Quali sono i tempi per ricevere i bonus Intercity e avere risposte ai reclami? Se nell'ultimo anno avete interpellato le FS per uno di questi due problemi, scrivete in via Valassina 22 - 20124 Milano, indicando sulla busta la sigla UT1: vi invieremo un questionario in cui potrete spiegare cosa vi è successo.