



Più di due terzi delle persone che hanno risposto al nostro questionario si dichiarano scontenti del servizio ferroviario, e in alcune tratte gli insoddisfatti sono quasi la totalità. Affollamento, scarsa informazione, ritardi e pulizia i problemi maggiormente denunciati.

Pendolari insoddisfatti

Un treno su tre arriva in ritardo di almeno dieci minuti rispetto all'orario previsto. È lo sconcertante scenario nel quale ci siamo imbattuti con la nostra inchiesta sugli orari dei treni (AC 168, febbraio 2003). L'indagine sul servizio ferroviario continua ora con la voce dei viaggiatori, che tramite il no-

stro questionario hanno dato sfogo alla loro insoddisfazione: in alcune tratte, la percentuale di chi si dichiara scontento è vicina al cento per cento.

Servizio non all'altezza

Complessivamente abbiamo raccolto 1.290 questionari. Il

51,5% di chi ci ha risposto è di sesso femminile, il 48,5% è di sesso maschile; l'età dei nostri intervistati è equamente distribuita tra le fasce dai 18 ai 25 anni (29,7%), dai 26 ai 35 (28,2%) e dai 36 ai 50 (28,2%). Soltanto il 5% di chi ha risposto al questionario ha meno di 18 anni e solo il 9% più di 50. ▶

Un questionario a bordo

L'inchiesta sulla soddisfazione di chi fa uso frequente del treno è stata svolta, nella settimana tra lunedì 1° e venerdì 5 dicembre, in tre aree: Milano, Roma e Napoli. L'inchiesta non è rappresentativa del livello generale di soddisfazione dei viaggiatori, ma fornisce un quadro dei principali problemi dei pendolari nelle aree esaminate. Per ciascuna, abbiamo individuato le tratte più usate dai pendolari.

Milano

Bergamo – Milano
Brescia – Milano
Como – Milano
Como Nord – Milano Cadorna

(Ferrovie Nord)
Novara – Milano
Pavia – Milano
Piacenza – Milano
Varese – Milano
Varese Nord – Milano Cadorna (Ferrovie Nord)

Roma

Avezzano – Roma
Fara Sabina – Roma
Frosinone – Roma
Latina – Roma
Nettuno – Roma
Orte – Roma
Tivoli – Roma
Velletri – Roma

Napoli

Baiano – Napoli (Circumvesuviana)

Caserta – Napoli
Formia – Napoli
Poggioreale – Torre Annunziata – Napoli (Circumvesuviana)
Salerno – Napoli
Sarno – Napoli (Circumvesuviana)
Sorrento – Napoli (Circumvesuviana)

Complessivamente abbiamo individuato 48 treni, scelti tenendo in considerazione l'orario di arrivo (dalle 7.30 alle 8.30) e il tipo (non intercity, eurocity o treni speciali). I nostri inviati sono saliti sui treni, a una stazione distante 30 mi-

nuti da quella di arrivo (Milano, Napoli o Roma), e hanno distribuito i questionari ai viaggiatori abituali su quella tratta. Tramite il questionario abbiamo voluto raccogliere le valutazioni dei pendolari relativamente a:

- livello di affollamento;
- informazioni fornite sul treno in caso di disservizio (ritardi, soppressioni e guasti);
- pulizia dei sedili, delle carrozze e dei bagni;
- puntualità dei treni;
- climatizzazione carrozze;
- sicurezza durante il viaggio;
- cortesia e disponibilità del personale viaggiante.

► Nella tabella qui a fianco trovate, per ogni tratta, le percentuali di persone soddisfatte e di persone insoddisfatte per il servizio nel suo complesso. Il motivo per cui la somma fra soddisfatti e insoddisfatti non è 100 è che nel questionario era prevista anche la possibilità di rispondere “non so”.

Le tratte sono ordinate in base alla percentuale di insoddisfazione espressa: quella con un maggior numero di scontenti è la Novara-Milano, per la quale gli insoddisfatti rappresentano il 96% di chi ha risposto al questionario.

Altre tratte critiche sono Varese-Milano, Tivoli-Roma e Pavia-Milano. Ma anche le altre non scherzano, visto che sotto il 40% di insoddisfatti troviamo solo le Ferrovie Nord (Varese Nord – Milano e Como Nord – Milano) e Orte-Roma.

Vagoni affollati

Analizzando parametro per parametro (tabella nella pagina a fianco), la variabile che dà maggiore insoddisfazione è l'affolla-

SODDISFAZIONE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA (*)

Tratta	Insoddisfatti	Soddisfatti
Novara-Milano	96%	2%
Varese-Milano	93%	2%
Tivoli-Roma	91%	3%
Pavia-Milano	90%	10%
Bergamo-Carnate-Milano	88%	8%
Velletri-Roma	88%	5%
Latina-Roma	86%	14%
Nettuno-Roma	85%	15%
Brescia-Milano	83%	2%
Como S.G.-Milano	78%	10%
Bergamo-Trev.-Milano	78%	10%
Sorrento-Napoli (circimvesuviana)	76%	16%
Piacenza-Milano	73%	9%
Formia-Napoli	69%	15%
Sarno-Napoli (circimvesuviana)	68%	18%
Salerno-Napoli	61%	8%
Avezzano-Roma	53%	8%
Poggiom.-T. Ann.-Napoli (circimvesuviana)	52%	33%
Fara Sabina-Roma	45%	17%
Baiano-Napoli (circimvesuviana)	44%	42%
Caserta-Napoli	42%	34%
Orte-Roma	36%	33%
Como Nord-Milano	35%	28%
Varese Nord-Milano	28%	47%
TOTALE	71%	15%

(*) tratte ordinate a partire da quella che ha raccolto la percentuale più elevata di insoddisfatti

ALTROCONSUMO.IT



Anche voi potete rispondere al questionario “Sei soddisfatto del servizio?” e visualizzare i risultati: trovate tutto sul nostro sito Internet www.ultimotreno.com. Siete invitati a partecipare e a dare il vostro contributo per avere un quadro di come sta il servizio ferroviario.

Rispetto per chi viaggia

Dopo l'inchiesta sui ritardi (un treno per pendolari su tre diretto a Milano e Roma sfora di almeno dieci minuti, vedi *AC 168*, febbraio 2004), denuncia enorme carenze quella sul grado di soddisfazione dei pendolari. Scopriamo che più del 70% di chi prende tutti i giorni il treno diretto a Milano, Roma e Napoli è scontento del servizio. È inaccettabile la situazione in cui si trovano i pendolari, il cui contributo economico al servizio ferroviario (che agisce ancora in regime di sostanziale monopolio) è notevole, e non trova corrispondenza nel livello del servizio offerto, non all'altezza del prezzo pagato.

Da parte nostra continueremo a portare avanti le nostre richieste, come quella rivolta alla Lombardia in occasione della prossima Legge di Bilancio (e che chiediamo venga recepita su tutto il territorio nazionale): ovvero una serie di misure a favore del trasporto ferroviario locale, come ammodernare locomotori e carrozze, definire alte penali per i disservizi e rendere più consistenti i bonus a favore dei pendolari in caso di mancato rispetto dei limiti di affidabilità.

mento, che ha lasciato scontento il 76% delle persone che ci hanno risposto, addirittura l'84% nella sola area di Milano. Guardando alle singole tratte, gli insoddisfatti superano il 90% per le tratte di Novara – Milano, Velletri – Roma, Varese – Milano, Sorrento – Napoli, Tivoli – Roma, Bergamo – Carnate – Milano. La tratta percorsa da viaggiatori più soddisfatti per l'affollamento è Caserta-Napoli (16%), seguita a distanza da Formia-Napoli (54%).

■ Altro punto critico: le informazioni fornite sul treno. Molti viaggiatori lamentano il fatto di non ricevere sufficienti delucidazioni in caso di ritardi, soppressione dei treni e guasti. La percentuale complessiva di scontenti è in questo caso del

74%, e sotto il 50% di insoddisfatti troviamo solo le linee Fara Sabina – Roma, Frosinone – Roma e Varese Nord – Milano.

■ Anche la pulizia di sedili, carrozze e bagni lascia a desiderare: il 70% delle persone intervistate non ne è soddisfatto, nella sola area Milano addirittura il 76%. Percepiti come particolarmente sporchi i treni delle linee Novara – Milano (96%) e Brescia-Milano (94%).

■ E la puntualità? Il 69% delle persone che hanno risposto si è dichiarato insoddisfatto di questo aspetto. Le percentuali vanno da un minimo isolato della Baiano-Napoli (12,3%) a un massimo del 98% di Novara – Milano e Varese – Milano.

■ Circa la metà degli intervistati si dichiara insoddisfatta

PERCENTUALE DI PENDOLARI INSODDISFATTI PER PARAMETRO E PER AREA (*)						
AFFOLLAMENTO 76%	MILANO	84%	ROMA	79%	NAPOLI	65%
	Novara-Milano	96%	Velletri-Roma	96%	Sorrento-Napoli	92%
	Varese-Milano	95%	Tivoli-Roma	92%	Poggiom.-T. Ann.-Napoli	79%
	Bergamo-Carnate-Milano	92%	Orte-Roma	78%	Baiano-Napoli/Salerno-Napoli	76%
INFORMAZIONE in treno in caso di disservizio 74%	MILANO	73%	ROMA	72%	NAPOLI	76%
	Pavia-Milano	93%	Velletri-Roma	91%	Salerno-Napoli	94%
	Novara-Milano	89%	Tivoli-Roma	88%	Caserta-Napoli	90%
	Varese-Milano	81%	Nettuno-Roma	76%	Sorrento-Napoli/Formia-Napoli	82%
PULIZIA di sedili, carrozze e bagni 70%	MILANO	76%	ROMA	67%	NAPOLI	66%
	Novara-Milano	96%	Tivoli-Roma	88%	Baiano-Napoli	79%
	Brescia-Milano	94%	Velletri-Roma	87%	Sorrento-Napoli	79%
	Bergamo-Trev.-Milano	89%	Latina-Roma/Nettuno-Roma	72%	Formia-Napoli	76%
PUNTUALITA' dei treni 69%	MILANO	83%	ROMA	74%	NAPOLI	48%
	Novara-Milano	98%	Velletri-Roma	91%	Formia-Napoli	74%
	Varese-Milano	98%	Tivoli-Roma	89%	Sarno-Napoli	68%
	Brescia-Milano	96%	Nettuno-Roma	87%	Sorrento-Napoli	61%
CLIMATIZZAZIONE delle carrozze 52%	MILANO	59%	ROMA	50%	NAPOLI	45%
	Novara-Milano	85%	Velletri-Roma	75%	Sorrento-Napoli	75%
	Pavia-Milano	74%	Tivoli-Roma	61%	Poggiom.-T. Ann.-Napoli	64%
	Como S.G.-Milano	69%	Nettuno-Roma	57%	Formia-Napoli	52%
SICUREZZA durante il viaggio 48%	MILANO	40%	ROMA	47%	NAPOLI	58%
	Novara-Milano	62%	Tivoli-Roma	65%	Sorrento-Napoli	81%
	Brescia-Milano	56%	Latina-Roma	53%	Poggiom.-T. Ann.-Napoli	64%
	Bergamo-Trev.-Milano	46%	Fara Sabina-Roma	52%	Sarno-Napoli/Baiano-Napoli	60%
CORTESIA e disponibilità del personale viaggiante 39%	MILANO	42%	ROMA	38%	NAPOLI	36%
	Novara-Milano	75%	Velletri-Roma	51%	Sarno-Napoli	59%
	Brescia-Milano	53%	Tivoli-Roma	41%	Sorrento-Napoli	45%
	Pavia-Milano	52%	Latina-Roma	41%	Poggiom.-T. Ann.-Napoli	35%
NEL COMPLESSO 71%	MILANO	78%	ROMA	73%	NAPOLI	60%
	Novara-Milano	96%	Tivoli-Roma	91%	Sorrento-Napoli	76%
	Varese-Milano	93%	Velletri-Roma	88%	Formia-Napoli	69%
	Pavia-Milano	90%	Latina-Roma	86%	Sarno-Napoli	68%

(*) di ogni area indichiamo le tre tratte che hanno raccolto la percentuale più elevata di insoddisfatti

della climatizzazione delle carrozze e del livello di sicurezza durante il viaggio. Sul primo punto, i treni della Caserta – Napoli e della Salerno – Napoli trasportano pochi passeggeri insoddisfatti, mentre le linee più critiche sono risultate la Novara – Milano (85%), la Sorrento – Napoli (75%), la Velletri – Roma (75%) e la Pavia-Milano (74%).

■ Per quanto riguarda la sicurezza durante il viaggio, quasi la metà delle persone non si sente sicura quando viaggia sul treno. Percentuali ancora più elevate

nell'area Napoli. Perché? Lo abbiamo chiesto a chi si sentiva poco sicuro ed ecco i risultati:

– il primo motivo per cui le persone non si sentono sicure (75%) riguarda l'affollamento delle carrozze, reputato eccessivo e quindi tale da rendere difficile scendere dal treno in caso di emergenza;

– un altro aspetto critico (47% di insoddisfatti) riguarda le porte, spesso rotte o che si aprono con difficoltà;

– quasi il 24% degli intervistati dichiara di non sentirsi sicuro a causa dei frequenti furti;

– poco più del 20% delle persone reputano che sia possibile farsi male a causa del degrado delle carrozze e dei sedili.

■ Il parametro che suscita il minore numero di insoddisfatti è la cortesia e la disponibilità del personale viaggiante, anche se la percentuale del 39% resta molto alta. Anche qui ci sono comunque notevoli differenze tra le tratte: Como Nord (10%), Varese Nord (23%) e Caserta-Napoli (22%) sono le migliori, mentre la peggiore è Novara – Milano, che raccoglie un 75% di viaggiatori insoddisfatti. ○