



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]

TRASPORTI E SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Pressoché in contemporanea, sono state recentemente rese note due analisi in tema di servizi pubblici e relativo livello di soddisfazione dei cittadini. Ci riferiamo, in particolare, alla terza edizione dell'Osservatorio sulla customer satisfaction curato da Busacca & Associati in collaborazione con Doxa, e al IX Rapporto Pit Servizi.

La prima valuta le percezioni della clientela relative all'offerta dei servizi nel nostro Paese mediante un indice (ICSI, Italian Customer Satisfaction Index) che permette di effettuare comparazioni in grado di supportare decisioni a livello macro-economico, di settore e di azienda.

La seconda è il frutto delle segnalazioni (8.330, +25% rispetto all'anno prima) che i cittadini hanno rivolto nel 2008 al servizio di Cittadinanzattiva che fornisce gratuitamente assi-

stenza e tutela dei diritti nelle telecomunicazioni, nei servizi pubblici locali, nei servizi bancari, assicurativi e postali, in tema di energia, trasporti e P.A. Da questo ultimo studio risultano le telecomunicazioni in testa ai servizi più criticati dai cittadini (24% delle segnalazioni), anche se la vera emergenza riguarda l'erogazione dei servizi pubblici locali (+171% di reclami rispetto ad un anno fa), comparto nel quale è ricompreso il trasporto pubblico locale.

Dal canto suo, il citato Osservatorio conferma che il livello di soddisfazione dei clienti risulta più elevato nei settori a più alta intensità concorrenziale, come la Gdo e viaggi & vacanze. In fondo alla graduatoria, seppure in lieve miglioramento, i trasporti (cfr. tabella).

Analisi e punti di vista differenti che puntano il dito sul set-

CITTADINANZATTIVA-ONLUS
C.F.: 80436250585
centralino: 06367181
(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);
Pit Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)
mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333
Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it

tore che maggiormente interessa questa rubrica. Dall'Osservatorio 2009 sulla customer satisfaction emerge inoltre che il settore dei trasporti non ne esce bene nemmeno alla prova del Referral Index, sorta di indicatore che misura il passaparola, ovvero la propensione a consigliare ad altri il servizio o a riacquistarlo: le spedizioni postali, le banche, gli operatori di telefonia fissa e appunto i trasporti sono i settori dove si toccano le più alte percentuali di detrattori. Maggiori elementi di dettaglio sono rintracciabili nei dati del Pit Servizi. Infatti, nella fruizione quotidiana del trasporto pubblico locale, i cittadini lamentano carenza del servizio (nel 38% dei casi), inaffidabilità dello stesso (37%) e politiche tariffarie poco aderenti ad un contesto di crisi economica che dovrebbe incentivare un maggior utilizzo del mezzo pubblico (25%).

La carenza del servizio, in particolare, è dovuta a scarsa frequenza nelle ore di punta di bus urbani ed extraurbani, carenza di bus che coprono le zone periferiche dei centri abitati, mancanza di scuolabus o improvvisa interruzione del servizio di trasporto gratuito riservato a disabili o dializzati, assenza di pensiline e panchine alle fermate. Ad Ortona, per esempio, con una petizione i cittadini hanno raccolto in pochi giorni oltre 460 firme per l'installazione di pensiline in prossimità di un ospedale e di una scuola lungo una strada provinciale. Le pensiline sono state installate nella seconda metà dell'anno dopo che da marzo era giunta la necessaria autorizzazione. Come dire, meglio tardi che mai, come spesso si esclama quando dalla fermata finalmente vediamo arrivare l'autobus. ■ ■ ■

La classifica della soddisfazione dei clienti in Italia. Il punteggio massimo è pari a 100

Settori	ICSI	Var. 2009-2008
Viaggi e vacanze	76,7	+0,8
Grande distribuzione	71,6	+1,4
Distribuzione di carburanti	70,9	+3,1
Assicurazioni	69,6	+1,1
Editoria quotidiana	69,6	+0,2
Fornitori energia	68,5	+5,1
Operatori telefonia mobile	67,4	-0,6

CITTADINANZATTIVA MONITORA ACTT TREVISO: PROMOSSA

Più luci che ombre per il servizio di trasporto pubblico fornito dall'Azienda Consortile Trasporti Treviso. A decretarlo, una recente analisi condotta da monitori civici di Cittadinanzattiva che per cinque settimane hanno proceduto a moltissimi sopralluoghi salendo e scendendo dai bus con tanto di griglie di osservazione alla mano, annotando ogni particolare e chiedendo riscontro all'utenza presente. Ne è emerso che il rispetto per l'ambiente e la cortesia sono - su tutti - i punti di forza del servizio, mentre tra gli aspetti da migliorare ci sarebbero le pochissime corse serali (con relativo disagio - per esempio - per chi rientra a Treviso dall'Aeroporto a fine giornata) e i ritardi nell'attraversamento di alcune zone. Ma andiamo con ordine. In assoluto, gli orari sono abbastanza rispettati escluso per alcune corse che nel loro tragitto incontrano grossi

snodi semaforici e passaggi a livello ferroviari. Copertura e regolarità del servizio per le utenze che si recano presso strutture sanitarie: i passaggi dei mezzi sembrano coprire le esigenze del servizio. Le pensiline di attesa sono coperte ed i posti a sedere sono garantiti da una o due piccole panchine che possono servire 4/6 persone. Garantita l'accessibilità al mezzo anche per le persone diversamente abili, agevolate dalla presenza sui mezzi di una pedana mobile. La pulizia dei mezzi e le condizioni igieniche all'interno come il decoro esterno è buono. In tema di comfort, diverse lamentele vengono mosse dagli utenti per l'aria condizionata che in alcuni mezzi ha la regolazione bloccata. Ulteriori aspetti analizzati: Sicurezza a bordo: nei colloqui con l'utenza non sono stati segnalati grandi disagi. Viene infatti riferito che il personale è attento e sensibile oltre che pre-

parato sull'argomento, il che crea un clima di sufficiente sicurezza tra gli utilizzatori del servizio. Attenzione all'ambiente: l'azienda sta progressivamente sostituendo i mezzi con veicoli a minor impatto ambientale, solo nel 2007 ne sono stati sostituiti ben 22 su un parco macchine di circa 50. L'avvio di preriscaldamento al mattino - si legge nella relazione - avviene con un collegamento dei gas di scarico ad una centralina che provvede al disinquinamento mediante trattamento ai carboni attivi. Informazione al pubblico: a terra, i pannelli indicatori dell'orario partenze sono piccoli e la lettura è difficile specie per le persone anziane. A bordo, manca un'indicazione della "prossima fermata". In alcuni mezzi c'è l'indicatore che evidenzia la fermata di fine corsa. Buona l'informazione sulle modalità di accesso al mezzo e sulle modalità di pagamento del biglietto.

Sportello: accogliente, pulito, ben illuminato e climatizzato, con una buona quantità di posti a sedere ma priva di un servizio igienico: così si presenta la sala della biglietteria dove si possono acquistare anche gli abbonamenti o sporgere reclami. Cortese il personale e buono l'orario di apertura anche se andrebbe maggiormente pubblicizzato ed indicato, come pure la possibilità di inviare segnalazioni anche per posta elettronica. Aspetti relazionali: alle richieste di chiarimento o di informazione il personale risponde con cortesia e competenza. Nei vari passaggi è sempre stata riscontrata cortesia, attenzione e cura per gli aspetti relazionali da parte del personale a bordo, uniti a competenza e professionalità. Anche gli utenti intervistati si sono espressi positivamente su questo aspetto. La metodologia applicata. Al riguardo, va detto che i monitori che si

rendono protagonisti di simili iniziative di valutazione hanno tutti frequentato un corso di formazione sull'analisi civica dei servizi (maggiori info: www.cittadinanzattiva.it/progetti-salute/audit-civico/corso-analisi-civica-2009.html). Infatti, se si vuole orientare il funzionamento dei servizi verso una maggiore tutela dei diritti, è indispensabile che i cittadini sappiano rappresentare con efficacia il proprio punto di vista, nei luoghi e nei momenti giusti. Cittadinanzattiva ha sempre destinato grande attenzione alla necessità di sostenere quest'attività con adeguate competenze e strumentazioni. Per questo motivo, negli anni ha dato vita a programmi come "Imparare sicuri", "Consumatori per la qualità dei servizi" e l'"Audit civico delle strutture sanitarie", che in diversi settori hanno permesso di sviluppare sensibilmente la consistenza tecnica e la rilevanza pub-

blica dell'analisi e della valutazione civica, aprendo nuovi spazi d'intervento per i cittadini. Nello specifico, la valutazione del trasporto locale ha preso in considerazione tre macro aree: elementi organizzativi di carattere generale, stazioni & fermate, mezzi & percorsi. Per ciascuna area, le informazioni hanno riguardato sia l'orientamento al cittadino che le politiche aziendali. Nella batteria degli indicatori (oltre 100 gli item complessivamente contemplati), l'orientamento al cittadino trova concretezza in aspetti quali informazione & comunicazione, accessibilità, comfort, tutela dei diritti, orientamento alla qualità. L'area politiche aziendali, invece, trova espressione in aspetti quali la sicurezza, l'affidabilità e l'impatto ambientale. Per l'attività su Treviso si ringrazia in particolare Franco Bernardi della locale assemblea territoriale di Cittadinanzattiva. (Mariano Votta)



[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



BUS IN UMBRIA LA PAROLA AI CITTADINI

Il trasporto pubblico su gomma in Umbria? Promosso con riserva, anche se la gestione dei reclami va più a rilento dei mezzi, e sul fronte della tutela dell'ambiente i cittadini si aspettano un maggior impegno da parte delle aziende di trasporto.

Queste tra le principali indicazioni emerse dallo studio - finanziato dalla Consulta regionale per l'utenza e il consumo - condotto dalle sedi regionali di Cittadinanzattiva e Movimento Difesa del Cittadino sulla qualità del servizio di trasporto pubblico regionale. Coinvolti 620 utenti sia del trasporto ferroviario (Ferrovie dello Stato e Fcu) sia del trasporto urbano di Perugia, Terni e Spoleto. Di seguito, i dati nelle tre città relativi al trasporto pubblico urbano.

Perugia - Azienda Perugina della mobilità (APM)

A Perugia, i 130 cittadini intervistati sono nell'88% dei casi utenti abituali, spesso abbonati (54%) che nei loro spostamenti prendono sia il bus che altri mezzi (57%). In materia di informazioni si lamentano 6 utenti su 10; oltre la metà (57%) incontra difficoltà a reperire indicazioni sugli orari o sui cambi di percorso, il 49% denuncia la non corretta/tempestiva informazione resa in caso di sciopero. In tema di pulizia a bordo, uno su due dichiara che gli autobus sono sporchi, mentre un po' meno (47%) sono coloro che si dichiarano insoddisfatti in materia di sicurezza: il 23% è stato spettatore di cadute per guida poco accorta o vittima di furti a bordo degli autobus. Il dato significativo è che a Perugia ci si lamenta più della cattiva gestione dei reclami che dello scarso comfort o del ritardo dei mezzi: relativamente ai reclami, l'84% si ritiene per nulla (30%) o poco soddisfatto (54%) a fronte di un 68% di scontenti in tema di comfort ed un 56% che si lamenta della scarsa puntualità; al riguardo, il 66% degli utenti denuncia ritardi nelle ore di punta. Pressoché tutti (il 95%) lamentano di viaggiare su bus pieni (55%) o affollati (40%).

Terni - Azienda Trasporti Consorziati (ATC)

A Terni, il 60% dei 120 cittadini intervistati è solito prendere il bus, il 45% è abbonato e il 56% lo utilizza unitamente ad altri mezzi per spostarsi in città.

Anche a Terni come a Perugia, la criticità maggiore attiene la gestione dei reclami: al riguardo, nella città di San Valentino,

tra coloro che hanno presentato reclami, ben il 94% si ritiene poco (50%) o nulla (44%) soddisfatto a causa dei lunghi tempi necessari per ricevere una risposta. Da migliorare anche l'informazione: non piace a più del 60% degli intervistati, principalmente per la scarsa chiarezza e per la difficoltà nel reperire utili indicazioni sui cambi di percorso.

Incoraggianti invece i riscontri in tema di puntualità: i soddisfatti sono oltre il 70%, anche se nelle ore di punta il 48% degli intervistati riscontra ritardi, a fronte di un 20% che li riscontra anche nelle altre fasce orarie.

Ulteriori riscontri positivi si registrano, in generale, anche per pulizia (solo per il 24% degli interpellati i bus sono sporchi), sicurezza (il 74% è soddisfatto) e comfort a bordo: a pensarla così il 79% degli utenti, anche se sono da migliorare diver-

si aspetti. Infatti, se i bus risultano pieni (28%) o affollati (5%) per un terzo degli intervistati, il 43% di essi lamenta la mancanza di aria condizionata, il 7% di sostegni, il 19% di pensiline alle fermate, il 29% ritiene che manchino le pedane per i disabili.

Spoleto - Società Spoletina di Imprese Trasporti

A Spoleto, il 51% dei 120 cittadini intervistati è solito prendere abitualmente il bus, molti (65%) si servono anche di altri mezzi per i propri spostamenti, pochi si abbonano (14%).

Da migliorare anche a Spoleto la gestione dei reclami (il 40% ha atteso tre mesi per avere un riscontro, il 20% dichiara di non aver mai ricevuto risposta), mentre relativamente al comfort e alla pulizia, il 60% si dichiara insoddisfatto. E ancora: oltre il 50% dichiara che non vi sono posti a sedere e sostegni sufficienti; oltre l'80% degli interpellati lamenta la mancanza di pensiline alle fermate e di pedane per i disabili. Il 74%, inoltre, denuncia di viaggiare su bus troppo affollati.

A margine del monitoraggio, gli autori della ricerca avanzano delle proposte, tra tutte il potenziamento della rappresentanza e della tutela degli utenti prevedendo accanto alle procedure di reclamo anche la conciliazione stragiudiziale delle controversie, nonché l'istituzione di tavoli di consultazione periodica con le associazioni dei consumatori, in linea con quanto previsto dall'art.2, comma 461, della Finanziaria 2008. ■ ■ ■

[LA GESTIONE
RECLAMI
VA PIÙ
A RILENTO
DEI MEZZI]



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



DECRETO BERSANI COSA È CAMBIATO PER I CITTADINI?

Liberalizzazioni, cambia tutto. Così veniva annunciata la portata dei provvedimenti adottati dai famosi "Pacchetti Bersani" oltre due anni fa: nuove norme sulla concorrenza e i diritti dei consumatori che avrebbero modificato il rapporto tra cittadino-consumatore e fornitori di servizi. Per il settore dei trasporti, in particolare, il decreto Bersani conteneva disposizioni finalizzate a due obiettivi: a) incrementare la qualità dei servizi di trasporto a livello sia locale che nazionale, con particolare importanza al potenziamento del servizio dei taxi e all'affidamento a nuovi soggetti privati di ulteriori tratte intercomunali ed interregionali; b) garantire una maggiore trasparenza delle tariffe e dei prezzi, in primis di aerei e carburante.

A tracciare un primo bilancio sul versante trasporti, lo studio commissionato all'istituto di ricerca Ipsos dalle sei Associazioni dei Consumatori del CNCU (Assoutenti, Confconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) promotrici del progetto "Più concorrenza + diritti". L'iniziativa ha avuto il sostegno del Ministero dello Sviluppo Economico e si è protratta per più di un anno con il fine di informare i cittadini sulle opportunità offerte dai processi di liberalizzazione introdotti, garantendo informazione sul territorio (celebrata in 103 piazze la Giornata Nazionale delle Liberalizzazioni), assistenza ai consumatori (numero verde, radio-web, 10 vademecum monotematici), monitoraggio sulle tematiche affrontate.

Ad essere stati intervistati, sia i "liberalizzati", cioè coloro che sono stati direttamente coinvolti dal processo di liberalizzazione (responsabili in materia trasporti, associazioni di categoria, amministratori pubblici), sia i cosiddetti "osservatori", ovvero cittadini nella condizione di poter constatare gli effetti di tali novità rispetto all'anno passato.

Ebbene, benché il decreto Bersani contenesse importanti disposizioni che concernono la mobilità pubblica e privata dei cittadini, l'ambito dei trasporti comunali/intercomunali sembra mantenersi su livelli inalterati rispetto al passato: a pensarla così il 62% del campione, a fronte di un 28% che evidenzia un miglioramento del livello qualitativo dell'offerta.

Nel dettaglio, tale miglioramento sembrerebbe maggiormente percepito al Centro e nei grandi centri urbani con popolazione superiore a 250mila abitanti.

Valori analoghi si registrano in merito all'ampiezza dell'offerta di trasporto, in termini di numero di servizi e proposte offerte alla clientela: il 30% parla di un miglioramento, percepito principalmente nel Nord Est del paese.

A livello di prezzi applicati al consumatore, la situazione anziché migliorare, registra un deciso peggioramento: a pensarla così il 31% degli intervistati.

I veri segnali di movimento emergono sulle iniziative pubblicitarie e di comunicazione (aumentate per il 41% del campione, specie nel Nord Est) e l'orario di servizio: il totale

delle ore settimanali risulta aumentato per il 21% degli intervistati, specie al Centro. Sulla gestione dei reclami, infine, il campione si mostra diviso: il 40% non avverte cambiamenti a fronte di un 15% che evidenzia un miglioramento e un altro 15% che invece nota un peggioramento di questa importante variabile nei rapporti tra utenti e gestori di servizi di pubblica utilità.

La conferma di questo immobilismo di fondo sul versante delle liberalizzazioni nel trasporto pubblico locale giunge anche dall'Istituto Bruno Leoni di Torino, la think tank di economisti e giuristi che per il 2007 e il 2008 ha costruito l'Indice

delle liberalizzazioni in Italia, studio che mostra il ritardo del nostro Paese rispetto agli altri Paesi Europei in termini di apertura dei mercati anche per quanto riguarda il settore del trasporto pubblico locale. Ma di questo avremo modo di parlarne in una prossima occasione. ■ ■ ■

**STUDIO DEI
CONSUMATORI
I PREZZI
SONO
PEGGIORATI**

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



I BIGLIETTI "CLONATI" DI NAPOLI

Estate particolarmente calda quella vissuta a Napoli sul fronte del trasporto pubblico locale. Al centro dell'attenzione, e delle polemiche, la vicenda della Compagnia Trasporti pubblici, con la decisione dell'ente Provincia, già socio al 50% dell'azienda, di diventarne unico azionista rilevando il restante 50% in mano al Comune di Napoli, chiamato in causa dalla stessa Provincia a causa delle casse vuote della Ctp.

Sul versante che maggiormente interessa questa rubrica, ovvero quello della qualità del servizio e della tutela degli utenti, va registrato –su tutti – il fenomeno della clonazione del biglietto Unico Campania.

A denunciare il raggio ai danni dei cittadini e dello stesso Consorzio UnicoCampania (che riunisce le 13 Aziende di trasporto pubblico attive nello gestire l'integrazione tariffaria in Campania), l'associazione dei consumatori Assoutenti e il PIT Servizi di Napoli, la struttura di Cittadinanzattiva impegnata nell'offrire gratuitamente ai cittadini informazione e tutela nell'ambito dei servizi di pubblica utilità. Le segnalazioni sono giunte nel periodo di ferragosto e gli episodi si sono registrati a macchia di leopardo in tutta la provincia di Napoli. All'atto di vidimare il biglietto, dal display dell'obliteratrice compariva il messaggio di titolo non valido. Troppo tardi per le vittime della truffa estiva, di fatto impossibilitate ad identificare il biglietto falso solo al semplice tatto o alla vista, e costrette a rivolgersi, oltre che alle autorità competenti, al servizio assistenza del Consorzio per richiedere una verifica dell'ologramma e del numero di serie.

L'episodio di illegalità ha di fatto messo in luce la necessità di potenziare non solo i controlli a bordo dei convogli e delle stazioni (specie della Circumvesuviana) dove più di frequente si registrano episodi di microcriminalità e vandalismo, ma anche presso i punti vendita. Infatti, secondo la denuncia di Assoutenti Campania "la fase di distribuzione dei biglietti è materia delicata perché è lì che può avvenire la contraffazione". L'esercizio commerciale deve infatti essere autorizzato alla rivendita, e tale informazione deve essere adeguatamen-

te comunicata all'esterno in modo che chi utilizza i mezzi pubblici sappia dove andare a comprare i biglietti. Ma come? Certo non può bastare esporre la scritta "rivenditore autorizzato": se hanno clonato il ticket, replicare tale scritta risulterebbe perfino banale... Un primo intervento potrebbe essere quello di avviare campagne di informazione - coinvolgendo le stesse Associazioni dei consumatori - volte anche a far conoscere l'elenco degli esercizi commerciali abilitati, elenco ad oggi reperibile sul sito della Agenzia Campana per la mobilità sostenibile (www.acam-campania.it).

La clonazione dei titoli di viaggio non è che l'ultima di una serie di problematiche quotidianamente registrate dalle Associazioni di tutela dei diritti dei cittadini consumatori attive a Napoli. Informazioni al riguardo le fornisce il dossier consegnato da Acu Campania all'Assessorato regionale ai

Trasporti, nel quale si denuncia, per quanto riguarda l'Azienda Napoletana Mobilità, un parco autobus vecchio; il relativo call center non sempre accessibile; la mancanza di personale nella maggior parte dei capolinea; diverse fermate sprovviste di display funzionante, oppure recanti informazioni inesatte; mancanza degli orari di partenza e arrivo degli autobus ai capolinea e alle fermate intermedie; difficoltà di accesso ai mezzi della Anm e della Ctp per l'utenza diversamente

abile.

Tanta carne al fuoco, insomma, per la neonata Consulta regionale della mobilità, prevista dalla Legge Regionale del 28 marzo 2002 n. 3 "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania", ma di fatto congelata fino a gennaio 2008 quando si è riunita per la prima volta in seguito alle pressioni del Coordinamento costituito da Acu, Acusp, Assoutenti, Cittadinanzattiva e Fiaba Campania. Da allora solo un paio di riunioni, è ora di cambiare marcia. Buon lavoro. ■ ■ ■

[SOLO ALLA VIDIMAZIONE SI SCOPRIVA LA BEFFA: NON VALIDO]

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

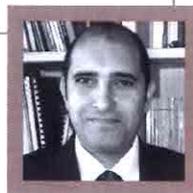
PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it



[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



LA QUALITÀ DEI SERVIZI IN ITALIA? È SOLO "SULLA CARTA"

Le nuove norme sulla qualità dei servizi pubblici locali previste nell'ultima Finanziaria dovrebbero di fatto mandare in pensione le vecchie Carte dei servizi (o della qualità), scritte dai gestori degli stessi il più delle volte senza il benché minimo confronto con le associazioni dei consumatori.

In attesa di veder tradotto in pratica questo cambiamento, qual è ad oggi la situazione delle Carte dei servizi pubblici nel nostro Paese? Ideale rappresentazione di una realtà spesso caratterizzata da noti disagi, tali Carte risultano prolisse al limite dell'inutilità, pensate più come leva di marketing che strumento di effettiva tutela dei diritti dei cittadini, con informazioni valutate utili dagli utenti che non occupano più del 18% del documento.

A tracciare questo quadro poco edificante delle Carte dei servizi in Italia, a più di dieci anni dalla Direttiva Ciampi-Cassese che le introdusse, è lo studio di Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi", un'analisi di ben 400 Carte relative principalmente ai settori del trasporto pubblico locale (182), dell'energia (113) e della Pubblica Amministrazione (82):

L'analisi delle Carte relative al trasporto pubblico locale evidenzia che sono lunghe (due su due superano le 20 pagine e il 9% addirittura le 50) e scritte con un linguaggio oscillante tra il pubblicitario (ricorre nel 71% delle Carte), il semplice (16%) e il tecnico (12%); in parte lo si deve alla presenza di termini stranieri: quasi una Carta su quattro ne presenta più di dieci.

Ancora, nel 24% di esse non vengono indicati i tempi di risposta ai reclami, mentre lì dove sono previsti risultano pari o superiori a 30 giorni nel 71% dei casi. Una descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente solo nel 14% delle Carte, mentre in nessuna vi è l'indicazione di un processo di verifica del rispetto della tempistica. Inoltre, solo il

18% delle Carte prevedono un aggiornamento periodico e addirittura il 6% di esse non indica la tipologia di azienda erogatrice del servizio (nell'80% queste aziende sono S.p.A.). Ulteriori informazioni si ottengono confrontando i dati delle Carte relative ai tre citati settori. Nello specifico, emergono i progressi della P.A. in tema di semplificazione del linguaggio, valutato "semplice" nel 43% delle Carte, a fronte di una facilità di lettura riscontrata solo nell'8% delle Carte in tema di energia e nel 16% delle Carte del trasporto, come già sottolineato.

**[PROLISSE
AI LIMITI
DELL'INUTILE
SOPRATTUTTO
INAPPLICATE]**

In generale, nel descrivere le prestazioni e i servizi forniti agli utenti, le Carte non dedicano molto spazio ai fattori di qualità con cui prestazioni e servizi dovrebbero essere erogati: nel 45% delle Carte nel settore della P.A. non c'è alcun riferimento ai fattori di qualità, mentre nel settore del trasporto le Carte che non dedicano alcuno spazio ai fattori di qualità del servizio sono il 15% (nel settore dell'energia l'11%).

Sicuramente, il bilancio fallimentare delle Carte dei servizi non dipende dallo strumento in sé, quanto dai tradizionali metodi di verifica della qualità in vigore da troppi anni, autoreferenziali e chiusi alle istanze dell'utenza. Anche per questo, abbiamo accolto con soddisfazione le citate novità annunciate in Finanziaria, sperando che non rimangano anch'esse solo "sulla carta". ■ ■ ■

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

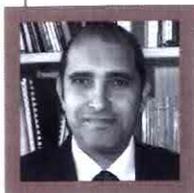
centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it



[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



TRASPORTO: SERVE ANCHE IL DIALOGO OPERATORI-UTENTI

“**I** giudizi di soddisfazione sul trasporto pubblico urbano di superficie (autobus e tram) subiscono nel 2007 un significativo peggioramento”. A denunciare l'attuale stato di insoddisfazione degli utenti dei mezzi di trasporto locale non è il solito grido di allarme delle Associazioni dei consumatori, quanto il “5° Rapporto sulla mobilità urbana in Italia” curato da Isfort per conto di Asstra. Il contesto dal quale attinge la ricerca è caratterizzato da un considerevole aumento nel numero assoluto di passeggeri dei mezzi pubblici (quasi il 20% in più rispetto all'anno precedente), ma anche da una conferma del modesto peso del trasporto collettivo (11,5%) rispetto alle diverse modalità di trasporto utilizzate per gli spostamenti urbani. In particolare, specie nelle grandi aree urbane, sembra arrestata la tendenza degli ultimi anni a scegliere il mezzo pubblico, preferendo scendere dall'auto per salire in moto. Tra i motivi prevalenti di non utilizzazione del mezzo pubblico, si rafforzano i fattori legati ad “accessibilità/comodità” e “tempo”. Il primo fattore incide per il 70,5% delle opzioni (62,5% nel 2006), mentre il fattore “tempo” raccoglie il 42,5% delle risposte (38,4% nel 2006), in particolare per la preponderanza della ragione “troppo tempo, faccio prima con un mezzo privato” (prima motivazione in assoluto di non utilizzo del mezzo pubblico). Poco rilevanti le ragioni legate alla qualità intrinseca del viaggio con il mezzo pubblico (affollamento, rumore, sporczia, sicurezza...) e, ancor meno, al costo. In generale, i dati trovano sostanziale conferma nella VIII Relazione PiT Servizi, l'annuale fotografia sullo stato dei servizi pubblici in Italia stilata da Cittadinanzattiva sulla base delle segnalazioni dei cittadini (oltre 6600) giunte da gennaio a dicembre 2007 in tema di PA e servizi di pubblica utilità.

È significativo come analisi che partono da punti di vista e

approcci differenti, siano sostanzialmente convergenti nelle conclusioni. Forse è arrivato il momento che tra Associazioni di imprese di trasporto e Associazioni a tutela dei diritti dei cittadini si ragioni su possibili partnership di sviluppo, identificando nell'interlocutore un possibile alleato per rilanciare il settore.

Ad ogni buon conto, dalle lamentele dei cittadini pervenute a Cittadinanzattiva, il trasporto pubblico locale segna il passo per la sua inaffidabilità (29% delle segnalazioni, a causa di

ritardi, mancato rispetto di orari e fermate, mezzi vecchi e relativi guasti), ma soprattutto per le molte carenze del servizio (71%): scarsità dei mezzi in particolari orari; ingestibilità del sovraffollamento; malfunzionamenti vari (rottura dell'impianto di condizionamento dell'aria, porte e finestrini non funzionanti); sporczia a bordo e all'esterno dei mezzi. Magra consolazione, la constatazione che tra i servizi pubblici locali, quelli di trasporto sono preceduti, nella hit delle lamentele, dal servizio idrico e dal servizio raccolta/smaltimento rifiuti.

Tornando alla ricerca Isfort-Asstra, basata su interviste a campione, per la prima volta dal 2003 il gradimento degli utenti si attesta sotto la soglia della sufficienza (5,96), e la quota di utenti che ha assegnato un voto di soddisfazione tra 6 e 10 è scesa nel 2007 al 62,1%, contro il 69,4% del 2006. La soddisfazione è in forte calo sia nelle grandi città, da 5,91 del 2006 a 5,59 nel 2007, sia nei centri

minori dove tuttavia il voto medio resta sopra la sufficienza (da 6,41 a 6,18). ■ ■ ■

**[RAPPORTO
SULLA MOBILITÀ:
PASSEGGERI
MENO
SODDISFATTI?]**

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva,

visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale

su www.cittadinanzattiva.it



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



CITTADINANZATTIVA-ONLUS

centralino: 06367181
 (dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);
 PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)
 mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
 fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it

BUS IN SICILIA PROMOSSO IL PERSONALE

Il trasporto pubblico in Sicilia? Ha il suo punto di forza nel comportamento del personale, mentre deve migliorare in pulizia e manutenzione. Queste alcune delle principali indicazioni emerse dal progetto di Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia, realizzato da Cittadinanzattiva-Sicilia grazie a fondi ministeriali. I dati sono il frutto di un'attività di monitoraggio condotto da monitori civici che hanno esaminato una linea di trasporto urbano su gomma in ognuno dei nove capoluoghi siciliani. Il monitoraggio è stato condotto per cinque settimane continuative in diverse fasce orarie della giornata, e ha riguardato - nel complesso - 90 bus. I risultati, sebbene non abbiano alcuna pretesa di avere rilevanza statistica in merito alle performance del trasporto pubblico regionale o delle aziende le cui linee sono state osservate, traggono la loro importanza dal fatto di rappresentare il punto di vista dei cittadini utenti, e possono essere considerati utili indicazioni per il miglioramento del servizio. A seguire, il dettaglio di quanto è emerso dall'attività condotta da Cittadinanzattiva. **Pulizia:** Nel 78% dei mezzi esaminati è stata rilevata la presenza di polvere, mentre cartacce erano presenti in un caso su tre. La presenza di sporcizia maleodorante e di fango è stata riscontrata rispettivamente nel 14% e nel 6% dei casi, mentre finestrini sporchi al punto da impedire la visuale all'esterno si sono riscontrati nel 14% dei bus osservati. Nel complesso, il 56% dei mezzi è risultato sporco, dato che peggiora (fino a salire al 60%) nelle fasce orarie di metà mattina e nel pomeriggio.

Sicurezza: In molte vetture non sono risultati presenti elementi importanti quali le indicazioni sulla possibile presenza di borseggiatori, il numero massimo dei posti a sedere (dato presente solo nel 22% dei casi), estintori (presenti nel 55% dei mezzi) martelletto per rompere i finestrini in caso di emergenza (manca nel 67% dei bus). **Manutenzione & comfort a bordo:** Nei 9 capoluoghi siciliani, il 53% dei bus risulta operante da più di venti anni, e il 16% evidenzia danneggiamenti. Ancora, nel 30% dei mezzi osservati si riscontrano finestrini bloccati, a fronte di climatizzatori non funzionanti in un bus su due (precisamente, nel 53% dei casi). Le macchinette obliterate non sono risultate funzionanti nel 21% dei casi, le porte di accesso sono risultate inagibili nel 9% dei mezzi, mentre l'8% dei bus presentava finestrini rotti. In positivo, la richiesta di fermata è sempre risultata funzionante, così come nessun corrimano è risultato inagibile.

Disabili & diritto alla mobilità: Sono purtroppo poco diffusi accorgimenti e strumenti utili a consentire ai disabili

tanto l'accesso quanto l'utilizzo di bus pubblici: solo nel 20% sono presenti pedane per agevolare la salita e discesa dal mezzo; nel 9% sono presenti i corrimano ad altezza adeguata, mentre con maggiore frequenza (39%) si riscontrano posti riservati. **Personale:** Il comportamento del personale traspare come uno degli elementi di forza del servizio: i tempi di attesa per consentire la salita e la discesa degli utenti sono valutati nell'81% dei casi adeguati, così come viene apprezzata nel 48% dei casi la disponibilità dei conducenti a fornire informazioni. Rare le segnalazioni nelle quali i monitori civici hanno valutato eccessivo lo stile di guida dell'autista: la velocità è parsa elevata solo nel 5% dei casi.

Un'ulteriore annotazione riguarda la figura del bigliettaio, che ormai sembra essere sparita dai nostri bus urbani, al pari della possibilità di acquistare il titolo di viaggio all'interno dei mezzi direttamente dall'autista: tale possibilità viene garantita solo nel 16% dei mezzi osservati. Ad ogni modo, l'opportunità di acquistare il biglietto presso giornali e tabaccai e la possibilità di validarlo sul mezzo o presso le fermate è molto diffusa. **Informazione all'utenza:** Dalla mancanza di informazioni all'utenza se ne ricava che il servizio di trasporto pubblico si basa sulla presunzione che chi sale sul mezzo sia già informato su quale sarà il percorso e a quale fermata dovrà scendere. Infatti, in nessuna vettura monitorata è risultata presente né la mappa del percorso, né tanto meno la rete del trasporto pubblico cittadino o quella servita dall'azienda. Stando così le cose, non sorprende la scarsa attenzione per gli stranieri e/o immigrati: è infatti molto raro trovare cartelli informativi in lingue diverse dall'italiano. In definitiva, i dati confermano come il servizio pubblico di trasporto sia tagliato su misura sull'utente sistematico, che svolge lo stesso tragitto tutti i giorni feriali per recarsi tendenzialmente sempre nello stesso posto (per motivi di lavoro o studio), utente che in definitiva non ha bisogno di sapere il percorso (già lo conosce) e non bada più di tanto al comfort del mezzo, anche perché il più delle volte non ha alternative ad esso. Anche per questo, Cittadinanzattiva avanza proposte volte ad incrementare l'efficacia e l'efficienza del Tpl, sottolineando, in particolare, la necessità di inserire nei contratti di servizio e nelle concessioni che regolano i rapporti tra la Regione Sicilia o Enti Locali e Aziende di Trasporto, idonei istituti di partecipazione civica finalizzati alla promozione ed il controllo della qualità e della sicurezza del sistema di trasporto regionale. ■ ■ ■



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



LA DIFFERENZA TRA MANIFESTARE E SCIOPERARE

Per il secondo anno consecutivo Cittadinanzattiva ha confermato la propria adesione alla manifestazione, realizzata il passato 14 novembre, a sostegno del trasporto pubblico indetta dalle associazioni nazionali delle aziende di trasporto pubblico Asstra, Anav e Federmobilità.

Lo abbiamo fatto con convinzione e per un motivo molto semplice, ritenendo il potenziamento del settore una scelta strategica per il Paese. Non si possono far venire meno i fondi necessari, né può bastare destinare in Finanziaria risorse (500 milioni di euro) slegate da necessari interventi strutturali e svincolate da una qualsiasi programmazione per i prossimi anni, altrimenti si è già scelto - nei fatti - di affossare definitivamente uno dei servizi essenziali per le comunità locali e per l'interesse generale del Paese. Come associazione di cittadini, insieme ad associazioni ambientaliste, di imprese, di consumatori, degli enti locali, abbiamo pertanto sottoscritto il manifesto "salviamo il trasporto pubblico nell'interesse di tutti", la lettera aperta rivolta ai cittadini, al Parlamento, al Governo.

Più soggetti uniti per chiedere alle Istituzioni che il trasporto pubblico non ricada nelle "varie ed eventuali" dell'agenda politica, ma assuma un ruolo centrale, come lo è per la quotidianità di oltre 15 milioni di persone che si spostano nel nostro Paese utilizzando i mezzi pubblici, e che auspicherebbero un innalzamento degli standard di qualità di tali servizi oltre che investimenti in sicurezza.

A quanto già espresso nella citata lettera aperta, Cittadinanzattiva ha aggiunto una triplice richiesta per rilanciare il trasporto pubblico locale, convinta del fatto che in questo tipo di servizi serva a poco l'introduzione di maggiore concorrenza e lotta a sprechi e consociativismo se non si ha il coraggio di dare più forza ai diritti degli utenti e alle associazioni di partecipazione civica. Ecco, nel dettaglio, le proposte:

1) Riconoscimento al settore delle risorse finanziarie necessarie non solo per il giusto rinnovo dei contratti di lavoro ma anche per investire sulle strutture - reti e mezzi - e sulle tecnologie, accompagnando le risorse a idonei strumenti di controllo, con il coinvolgimento degli utenti, sul raggiungi-

L'ADESIONE ALLE RAGIONI DI ANAV SUL TRASPORTO PUBBLICO

mento di adeguati obiettivi e risultati, pena la rimozione dei dirigenti e dei manager incapaci.

2) Inserimento, nei Contratti di servizio o nelle Concessioni che regolano i rapporti tra Regioni o Enti Locali e Aziende di trasporto, di strumenti per la partecipazione civica degli utenti capaci di incidere sulla promozione e il controllo della qualità, della sicurezza e dell'efficacia del trasporto pubblico locale.

3) Costituzione di Tavoli di lavoro congiunti a livello regionale e aree metropolitane, con la partecipazione di amministrazioni pubbliche, aziende e

Associazioni degli utenti, su politiche tariffarie; piani d'investimento e potenziamento del servizio; eliminazione delle barriere architettoniche e tutela dell'ambiente; attività di monitoraggio della accessibilità, qualità e sicurezza, condotte con il coinvolgimento anche degli utenti e delle loro organizzazioni di tutela.

Il fatto che la manifestazione del 14 novembre sia stata preceduta e seguita da un'ondata di scioperi che ha riguardato pesantemente proprio il trasporto pubblico, ci ha indotto a prendere le distanze da tali decisioni, e non certo perché Cittadinanzattiva intende mettere in discussione il diritto di sciopero, quanto più semplicemente le modalità del suo concreto esercizio, che finiscono con il ridurre il cittadino ad ostaggio di conflitti di cui non hanno alcuna responsabilità. In breve, proponiamo modalità alternative di sciopero perché, al di là delle dichiarazioni di principio, il classico "venerdì nero" non fa che colpire sempre gli stessi, cioè i cittadini. Per la serie, siamo alle solite. ■ ■ ■

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

Più Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;

fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



I COMITATI UTENTI: DOVERI DI TUTELA E RAPPRESENTATIVITÀ

Da Roma e Forlì, l'estate del trasporto locale si è fatta annunciare da due buone notizie in tema di tutela dei diritti dei cittadini utenti. Almeno così sembrerebbe, andando a guardare il protocollo di intesa siglato nella Capitale tra Atac Spa e alcune Associazioni dei consumatori (di cui però una sola riconosciuta tale a livello nazionale, il che è un po' insolito) e il neo comitato di utenti costituitosi nella città emiliana, iniziative aventi evidentemente la medesima finalità di carattere generale, ovvero contribuire a migliorare il servizio di trasporto pubblico locale.

Se a Forlì il comitato ha inteso basare la propria azione partendo dall'analisi delle carenze segnalate dagli utenti, e si compone di rappresentanti di alcune Associazioni dei consumatori (in questo caso, però, tutte riconosciute a livello nazionale), ma anche di specifiche categorie sociali quali, tra gli altri, pensionati e ipovedenti, è certamente quanto sottoscritto a Roma che merita un breve approfondimento, e non tanto perché nella Capitale, più che sulle segnalazioni degli utenti, ci si vuol concentrare su un'attività di informazione ai viaggiatori da intensificare in alcuni nodi di scambio strategici individuati nelle stazioni di Termini, Tiburtina, Ostiense e Trastevere.

Un'intesa, si è detto a margine della ratifica del protocollo, che discende direttamente da quel "processo partecipativo" avviato da Atac di cui l'accordo con i Consumatori rappresenta un salto di qualità. Bene, meno bene ignorare completamente chi aveva appena collaborato con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma mettendo a disposizione oltre tutto quella capillare rete di volontari che era forse proprio ciò che Atac andava cercando "su piazza" con messaggi in bottiglia con i quali chiedeva qua e là un suggerimento per individuare un soggetto che potesse prima distribuire sul territorio mappe e materiale informativo, e poi procedere ad analisi di customer satisfaction.

A ROMA FIRMATO PROTOCOLLO TRA ATAC E CONSUMATORI

Diversi processi di cambiamento in atto, dalla crisi delle tradizionali forme di rappresentanza ed in particolare dallo schema associativo su cui esse si basano, alla crescita di soggettività e consapevolezza dei cittadini riguardo i loro diritti, alla novità della sussidiarietà introdotta dall'art. 118 u.c. della Costituzione, sembrano suggerire il superamento di un concetto assoluto di rappresentatività dei stakeholder in favore di un concetto relativo della loro rilevanza. In pratica, nella selezione dei diversi portatori di interesse da coinvolgere, andrebbero fatti pesare di più criteri di natura qualitativa rispetto a quelli di natura quantitativa. Ad esempio: esperienze e competenze accumulate, risultati ottenuti, continuità dell'attività e presenza territoriale, capacità di esprimere pareri qualificati, etc., possono avere un valore molto più importante rispetto a mere dimensioni quantitative, quali possono essere il semplice numero dei soci o delle sedi. Forse anche alla luce di queste considerazioni si possono interpretare le diverse soluzioni adottate a Roma piuttosto che a Forlì. Purché si salvaguardi il principio della effettiva tutela dei diritti dei cittadini utenti. ■ ■ ■

L'impressione è che all'azienda di trasporto romana non sia piaciuto quanto emerso dai nove mesi di analisi condotte dalla locale Agenzia. Il che non sarebbe certo un bel segnale per gli utenti. Tant'è.

Quanto descritto, offre lo spunto per accennare ad un tema di carattere generale, quello della rappresentanza, del quale le stesse Associazioni a tutela dei cittadini non possono sottrarsi, al pari dei partiti, dei sindacati, delle associazioni professionali.

A FORLÌ LE RICHIESTE DELLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI

CITTADINANZATTIVA-ONLUS
centralino: 06367181 (dal lunedì al venerdì
9.00/17.00 orario continuato);
PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì
9.00/13.30)
mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
fax: 0636718333
Per saperne di più sulle attività di
Cittadinanzattiva, visita il sito
o iscriviti alla newsletter settimanale su
www.cittadinanzattiva.it

[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]

PAGELLE AI BUS: “EFFETTO SARDINA” (E POSTI LIBERI)

Dalla puntualità dei mezzi alla loro pulizia, passando per il comportamento degli autisti e la presenza a bordo dei controllori. E ancora, il livello delle informazioni che si ricavano alle fermate e lo stato delle paline.

Non è sfuggito praticamente nulla al monitoraggio del servizio di trasporto pubblico di superficie della Capitale realizzato dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma in collaborazione con la società di ricerche di mercato T.M.T. Pragma e il movimento di partecipazione civica Cittadinanzattiva-Lazio, l'associazione a tutela dei diritti dei cittadini consumatori da anni impegnata sul versante dei servizi pubblici.

Preziosa, in particolare, l'attività dei 41 monitori civici di Cittadinanzattiva che, adeguatamente preparati e muniti di cronometro alla mano, spirito di osservazione e tanta pazienza, in nove mesi (dal 19 giugno 2006 al 9 marzo 2007) hanno monitorato in tutti i Municipi di Roma lo stato di 788 paline, sono saliti su 553 mezzi e di ben 5760 ne hanno registrato i tempi di passaggio alle fermate.

Il tutto per una conferma e una sorpresa: la conferma riguarda la scarsa puntualità, vero tallone d'Achille dei bus (e tram) romani: il 60% delle corse è fuori orario. La sorpresa, invece, riguarda l'affollamento.

In tema di puntualità, a fronte di un 38% di passaggi che avvengono nel rispetto dei tempi stabiliti, nel 27% dei casi si registrano più corse rispetto a quelle programmate (e questo, a dirla tutta, non guasta), nel 10% dei passaggi alcune corse in meno e nel 23% molte corse in meno. Ancora, attendendo un'ora alla fermata, si vedrebbero mezzi di una stessa linea sfilare a distanza troppo ravvicinata tra loro nel 23% dei casi, nel 55% delle volte a distanze regolari uno dall'altro e nel restante 21% ad orari eccessivamente distanti tra loro.

Quanti sono coscienti del fatto che a Roma quasi un bus su due (per la precisione, il 48%), alla ripartenza da una fermata, presenta più della metà dei posti a sedere liberi? Meno della metà dei posti a sedere, invece, nel 28% dei casi e nessun posto libero ma solamente spazio per muoversi al suo interno nel 18%. L'effetto "sardina" si registra nel rimanente 5% dei casi, dove alla mancanza di posto si somma la man-

canza di un minimo di spazio per muoversi.

Il monitoraggio condotto dall'Agenzia ha messo in luce anche aspetti positivi: corretta esposizione del numero di linea su tutte e tre le facciate del mezzo (le eccezioni non superano il 3%), ripartenza del mezzo solo ed esclusivamente con le porte già chiuse (le eccezioni si attestano sull'1,5%) corretta condotta di guida degli autisti (solo il 6% non mette la freccia alle fermate).

Note meno positive attengono la veste esterna dei mezzi, dove a livello di carrozzeria (poco o per nulla pulita nel 23% dei casi) si notano graffiti (9%), danneggiamenti vari (10%), pannelli pubblicitari deteriorati o non ben agganciati (13%).

Aree di eccellenza del servizio si riscontrano anche una volta saliti a bordo delle vetture, come dimostrato dal generalizzato funzionamento di porte, pulsante di prenotazione fer-

mata e di almeno un'obliteratrice, dalla correttezza di data e orario dell'obliteratrice nonché dalla leggibilità del timbro unita all'adeguata illuminazione a bordo dopo il tramonto.

Bene anche per quanto riguarda presenza e funzionamento degli impianti di climatizzazione/riscaldamento/aerazione (dato che ricorre nel 53% dei casi), e la temperatura a bordo, adeguata nell'87% delle rilevazioni. È invece scarsa, inferiore al 28%, la presenza di emettitrici automatiche.

Da migliorare sicuramente la pulizia dei pavimenti (sporchi nel 31% dei casi e con rifiuti a terra nel 24%), dei vetri (sporco uno su 3), dei sedili (sporco uno su 4) e dei sostegni (sporco uno su 10). Ancora, il personale a bordo: nella stragrande maggioranza dei casi gli autisti indossano la divisa, mantengono uno stile di guida adeguato, rispettano le prenotazioni di fermata. Raramente li si vede utilizzare il cellulare (4%) piuttosto che far salire persone fuori dalle aree di fermata (6%). In ogni caso, a salire sono i cittadini utenti, visto che i controllori sono una vera rarità su bus e tram romani: risultano assenti nel 99% dei casi. ■ ■ ■

[INDAGINE
A ROMA:
PUNTUALITÀ
PULIZIA
E DECORO **]**

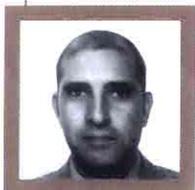
CITTADINANZATTIVA-ONLUS

centralino: 06367181 (dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it

[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]

SE I PENDOLARI RECLAMANO SEMPRE DI PIÙ

In tema di trasporti, poco o nulla sembra cambiare in Italia, per l'esasperazione dei pendolari le cui lamentele rappresentano ciò che di più puntuale fa registrare il settore: nel 2006 i reclami risultano addirittura in aumento del 4% rispetto all'anno prima. Minimi gli scostamenti rispetto al 2005, a dimostrazione di come, di fronte a problemi che si sono ormai incancreniti, nulla muti nella gestione dei trasporti in Italia, in attesa delle disposizioni introdotte dai "pacchetti Bersani sulle liberalizzazioni": è sempre il trasporto ferroviario a guidare la classifica dei comparti maggiormente oggetto di lamentele (su 100 segnalazioni in tema di trasporti, 39 riguardano il servizio ferroviario, -1% rispetto al 2005), seguito dal trasporto pubblico locale (20% segnalazioni in tema di trasporti, -2% rispetto al 2005) e dal trasporto aereo (20% segnalazioni in tema di trasporti, come nel 2005).

Aumentano di contro i disservizi registrati da chi ha a che fare con i taxi (14% segnalazioni in tema di trasporti, +2% rispetto al 2005), residuali le lamentele in tema di trasporto marittimo (5% segnalazioni in tema di trasporti, come nel 2005) e autostrade (2% segnalazioni in tema di trasporti, +1% rispetto al 2005).

A fotografare lo "stato dell'arte" dei trasporti in Italia gli stessi cittadini, attraverso le segnalazioni raccolte ed elaborate nella settima Relazione Pit Servizi di Cittadinanzattiva, presentata a Roma il passato 16 marzo 2007, che fa riferimento alle oltre 6600 segnalazioni dei cittadini giunte da gennaio a dicembre 2006 a Pit Servizi, il servizio di consulenza, informazione e tutela di Cittadinanzattiva nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e P.A.

Al di là dei singoli comparti del trasporto, le segnalazioni evidenziano nel loro insieme un peggioramento della qualità del servizio (su 100 segnalazioni riguardanti i trasporti, 51 segnalano problemi di scarsa qualità, +3% rispetto al 2005) con relativo inasprimento dei casi di conflittualità (25% delle segnalazioni, +2% rispetto al 2005, dato che dovrebbe spingere per l'adozione di procedure conciliative, ad oggi non

previste nel settore). Di contro migliora la sicurezza (le segnalazioni relative diminuiscono di 5 punti percentuali rispetto al 2005, passando dal 18 al 13% delle segnalazioni complessive), sostanzialmente residuali le segnalazioni per difficoltà di accesso ai servizi (5% sul totale delle segnalazioni, -2% rispetto al 2005) e scarsa trasparenza delle informazioni (6% sul totale delle segnalazioni, +2% rispetto al 2005, aspetto particolarmente critico per il settore aereo).

In questa cornice, il processo di liberalizzazione promosso dal Ministro Bersani sembra introdurre novità importanti, volte nel loro insieme a favorire la concorrenza, la trasparenza

delle tariffe ed accrescere la possibilità di scelta dei cittadini consumatori.

Come Cittadinanzattiva riteniamo che il processo di liberalizzazione vada sostenuto con decisione perché spezza consolidati interessi corporativi e valorizza la figura del cittadino consumatore, ma al tempo stesso ritiene necessario armonizzarlo con altre indispensabili riforme e, soprattutto, accompagnarlo con l'introduzione di maggiori tutele per i diritti dei cittadini.

Per questo reputiamo imprescindibile, nel settore dei trasporti, che l'annunciata Autorità di vigilanza del settore venga costituita in tempi rapidi e che i suoi membri siano scelti secondo criteri di trasparenza ed indipendenza.

Per il trasporto pubblico locale, invece, auspichiamo che nei Contratti di servizio o nelle Concessioni che regolano i rapporti tra Regioni o Enti Locali e le Aziende di trasporto, vengano inseriti istituti di partecipazione

civica degli utenti per la promozione e il controllo della qualità, della sicurezza e dell'efficacia. ■ ■ ■

**GLI UTENTI
PROTAGONISTI
DELLA
SVOLTA**

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

centralino: 06367181 (dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it