

# PROGETTO “ALLA FERMATA DEL CITTADINO”

DOSSIER INDAGINE CONOSCITIVA  
SULLA QUALITÀ DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
NELLA REGIONE LAZIO

Anno 2010



REGIONE LAZIO



*Ministero dello Sviluppo Economico*

**“Progetto realizzato nell’ambito del programma generale di intervento 2009 della Regione Lazio  
con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico”**



***A cura di Marco Golato***

*Hanno collaborato: Roberto Barbieri, Katia Cancedda, Monica Golato, Leonardo Giomini, Rocco Manganaro.*



## INDICE

1. Introduzione.....	pag. 5
2. Gli obiettivi.....	pag. 8
3. Le iniziative previste.....	pag. 9
4. Il rapporto tra Utente e Azienda di TPL.....	pag.13
5. I risultati.....	pag.21
6. Conclusioni.....	pag. 59

## 1. INTRODUZIONE

La qualità della vita nelle nostre città è oggi fortemente legata al sistema di mobilità urbana, al suo buon funzionamento e all' uso, frequente o meno, che ne fanno gli utenti.

Forme di mobilità efficaci, efficienti e diversificate permettono di ridurre il livello di congestione delle strade, incidendo favorevolmente sul livello di inquinamento acustico e dell'aria, nonché sui tempi, sui costi e sulla sicurezza degli spostamenti.

Al maggiore utilizzo dei mezzi pubblici sarebbero d' accordo anche i cittadini pendolari che, secondo le ultime ricerche Censis, almeno per il 69% farebbero volentieri a meno della macchina. A livello pratico però sempre più persone continuano ad utilizzare il mezzo proprio (da un recente Censimento Istat, il 58,7% degli italiani che abitualmente si sposta per raggiungere il posto di studio o di lavoro utilizza l'automobile come mezzo di trasporto. Nel 1991 la percentuale di persone che preferivano viaggiare con i trasporti pubblici era del 17,2%, nel 2001 del 12,9%).

**La tendenza trova conferma anche nel Lazio, dove ben il 55,2% dei pendolari utilizza l'auto privata.** In generale i pendolari si muovono soprattutto all'interno dello stesso comune di residenza (circa 45%), solo secondariamente verso altri comuni della stessa provincia (19,4%).

Nel Lazio, si registra la percentuale più alta di pendolari che raggiungono il posto di lavoro o di studio in più di 1 ora provocando una delle percentuali più alte di gas clima alterati in Italia.

Le fasce orarie maggiormente interessate dal fenomeno sono due: quella tra le 6.00 e le 8.00, che rappresenta la punta massima e che concentra nell'arco di una sola ora il 22,5% degli spostamenti; e quella tra le 17.00 e le 19.00, durante la quale si ha il 20% del traffico.

Secondo la Fondazione Censis le principali motivazioni per cui i cittadini non utilizzano il trasporto pubblico sono lo **scarso comfort a bordo**, l' **inadeguatezza della climatizzazione**, la **vetustà del materiale**, la **scarsa pulizia**. Anche il fattore **tempo** assume una grande importanza: il valore medio di ritardo dei mezzi pubblici è pari a 4,1 minuti per spostamento.

Da tali presupposti **Movimento Difesa del Cittadino Lazio (MDC Lazio)** e **Movimento Consumatori Roma (MC Roma)**, grazie al finanziamento della **Regione Lazio**, hanno

realizzato il progetto **Alla Fermata del Cittadino**, inserendosi nel panorama delle iniziative attivate in molti comuni italiani coerentemente con le linee guida stabilite dalla finanziaria 2007, per il biennio 2007-2009.

Il progetto è stato presentato e approvato nel secondo semestre del 2009, si è svolto nel periodo compreso tra Febbraio e Agosto 2010.

### **Movimento Difesa del Cittadino Lazio:**

Il Movimento Difesa del Cittadino Lazio (MDC Lazio), associazione autonoma e indipendente senza fine di lucro, è membro del Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC) istituito dalla Regione Lazio. MDC Lazio, Associazione di Promozione Sociale, svolge attività di utilità sociale, in particolare promuove la tutela dei diritti dei cittadini sollecitando il consumatore a un consumo consapevole attraverso campagne di informazione. Tra quelle in corso “Bimbi Informa” per la prevenzione dell’obesità infantile e “Alla fermata del cittadino” per migliorare la qualità del servizio pubblico locale.

Elemento distintivo di MDC Lazio è l’attenzione anche nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana, fornendo l’assistenza giuridica dei propri esperti e cercando inoltre di influenzare le controparti istituzionali e private perché forniscano servizi e prodotti che corrispondano alle esigenze dei consumatori.

E-mail: [lazio@mdc.it](mailto:lazio@mdc.it)

Sito web: [www.mdclazio.it](http://www.mdclazio.it)

### **Movimento Consumatori Roma:**

Il **Movimento Consumatori – Roma (MC Roma)** è un’associazione autonoma ed indipendente, senza fini di lucro, nata nel 2001 come emanazione territoriale dell’associazione nazionale Movimento Consumatori. E’ iscritta al CRUC – Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti – della Regione Lazio e gestisce lo sportello per i consumatori della Provincia di Roma nel comune di Montelanico.

MC Roma offre agli utenti assistenza sulle problematiche consumeristiche e partecipa ai progetti assegnatigli dalle istituzioni pubbliche nazionali e locali, le cui risorse, insieme alle quote associative, costituiscono la sua fonte di finanziamento. In particolare negli ultimi anni ha realizzato: “**People Moving**” sulla mobilità sostenibile, “Truffa virtuale, Minaccia



reale” sulla prevenzione alle truffe telematiche, “Mangia sano vivi meglio” sul tema della sicurezza alimentare e “Semaforo verde alla vita” sul quello della sicurezza stradale.

E-mail: [romacasilino@movimentoconsumatori.it](mailto:romacasilino@movimentoconsumatori.it)

Sito web: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

### **MC Roma + MDC Lazio = Spazio Consumatori:**

Movimento Consumatori Roma (MC Roma) e Movimento Difesa del Cittadino Lazio (MDC Lazio) condividono la sede “Spazio Consumatori” nel cuore del quartiere casilino dove realizzano diverse attività progettuali ed offrono ai cittadini un servizio di assistenza e consulenza sui problemi di vita quotidiana legati alle utenze, ai rapporti con banche e assicurazioni, multe e acquisti in garanzia. Tra gli ultimi progetti realizzati, “Cittadini d’Argento”, l’iniziativa, finanziata dal Ministero del Lavoro, della Salute delle Politiche Sociali, che ha coinvolto con successo i cittadini anziani nella segnalazione dei problemi del territorio, dei servizi e delle strutture pubbliche del quartiere.

## 2. GLI OBIETTIVI

Il progetto ha interessato le principali città della Regione Lazio (**Frosinone, Latina, Roma, Rieti e Viterbo**) e ha preso in analisi soltanto le seguenti tipologie di trasporto pubblico urbano: **bus, tram e metropolitane** con esclusione delle linee ferroviarie locali.

L'obiettivo principale è stato quello di **promuovere una serie di iniziative di informazione e sensibilizzazione dei cittadini** in grado di facilitare scelte di consumo più consapevoli e di promuovere il maggior utilizzo dei mezzi pubblici. Inoltre, di fornire una serie di **indicazioni alle Istituzioni e alle società di trasporto pubblico** coinvolte, utili a pianificare possibili azioni di miglioramento del servizio.

Dal punto di vista operativo:

- **Monitorare** (per un periodo di tempo stabilito) tram, autobus, metropolitane rispetto ai principali aspetti che determinano la qualità del servizio;
- **Rilevare le opinioni** dei cittadini rispetto alla qualità del servizio percepito nelle loro città;
- **Monitorare le Carte dei Servizi** delle aziende che gestiscono il trasporto pubblico nelle città interessate;
- **Attivare dei punti di contatto** (*face to face*, web e telefonici) dedicati al rapporto cittadino/trasporto pubblico;
- **Raccogliere le principali informazioni** di contatto con il cliente delle aziende di trasporto pubblico locale.

### 3. LE INIZIATIVE PREVISTE

Durante i mesi di svolgimento si sono previste **una serie di attività**, alcune promosse da MDC Lazio, altre da MC Roma. I cittadini hanno manifestato grande interesse, partecipando in maniera attiva e fornendo spunti e idee migliorative. Per incentivare il loro coinvolgimento, partendo dal presupposto che la salvaguardia del “bene pubblico” deve basarsi principalmente sul principio dell’ *autotutela*, si è previsto un kit distintivo e un premio finale. La premiazione ha riguardato il “miglior cittadino”, ossia la persona che ha partecipato in maniera più attiva nel segnalare le situazioni di criticità nell’ utilizzo dei mezzi pubblici, e si è svolta durante il convegno conclusivo di progetto e il premio è consistito nell’ abbonamento per un anno ai trasporti pubblici del comune di residenza.

Le attività svolte durante il periodo di vita del progetto sono state:

#### La Guida informativa:

Pratica guida in formato cartaceo composta da due parti.

La prima contenente l’ elenco di tutti i **diritti e doveri** dei fruitori dei trasporti pubblici locali, coerentemente con quanto disposto sia dalla Carta dei Servizi del gestore del trasporto pubblico locale che dalle normative di riferimento. Disponibili anche i **referimenti** e\_mail e telefonici degli uffici amministrativi ai quali rivolgersi in caso di necessità.

La seconda contenente l’ elenco di **tutte le tipologie di mezzi pubblici esistenti** sul territorio comunale, con le **principali tratte percorse**. Presenti anche le **tipologie di iniziative** che il comune prevede per incentivare la mobilità sostenibile come: car sharing e bike sharing; presenza di parcheggi di interscambio; possibilità di utilizzo di smart card per la circolazione sui trasporti pubblici nel centro cittadino; autobus a chiamata; tariffe agevolate per categorie di utenze, ecc... (per tutte le relative consultazioni si rimanda al sito web [www.allafermatadelcittadino.it](http://www.allafermatadelcittadino.it)).

#### La Giornata del Consumatore del Trasporto Pubblico:

Giornate a tema dedicate al trasporto pubblico, si sono svolte **in ognuna delle città** coinvolte dal progetto. L’ intento è stato quello di caratterizzare la giornata come un’ occasione di festa, motivo per cui lo stand dedicato è stato allestito in concomitanza con le manifestazioni locali. Hanno presidiato lo stand Operatori sia di MDC Lazio che MC Roma

e si sono creati momenti di **confronto** con i cittadini, di **promozione** dell' iniziativa mediante distribuzione di gadget vari (pensati per avvicinare anche i più piccoli mediante la distribuzione di palloncini e cappellini). Inoltre, i cittadini hanno potuto **chiedere consulenza** su episodi specifici di disservizio e **ricevere informazioni** riguardanti i propri diritti e doveri nell' utilizzo dei mezzi pubblici e sui contenuti della "Carta dei Servizi" (nelle città in cui presente). Nell' ambito della stessa giornata, si sono prese le adesioni per la costituzione della "**Rete dei Cittadini**".

### La Rete dei Cittadini:

Ogni cittadino ha potuto iscriversi alla Rete durante la "Giornata del Consumatore del Trasporto Pubblico", rendendosi disponibile a segnalare, durante tutta la durata del progetto, le criticità riscontrate utilizzando il servizio di trasporto pubblico urbano nella sua città di residenza. Ai Rilevatori è stato consegnato un **kit distintivo**, costituito da diversi materiali utili alla raccolta della segnalazione (cappellino, penna e block notes) e da una *scheda di segnalazione*.

Nella *scheda* il Rilevatore ha potuto **indicare informazioni** riguardanti i mezzi su cui aveva riscontrato il **disservizio** e la **tipologia di disservizio**.

### Lo Sportello diretto su Roma e Sportello itinerante:

Lo *Sportello diretto su Roma* è uno sportello gestito da un Operatore dal lunedì al venerdì presso la sede di MDC Lazio e MC Roma, in piazza dei Geografi 160 a Roma, attivo anche dopo la fine del progetto. I cittadini lo hanno utilizzato per **inoltrare segnalazioni** riguardanti i disservizi ricevuti prevalentemente nella città di Roma, sebbene è stato a disposizione anche per le altre città.

Lo *Sportello Itinerante* ha svolto le **stesse funzioni** con l' unica differenza che è stato appunto "itinerante" e si è spostato da una città all' altra in concomitanza con lo svolgimento della "Giornata del Consumatore del Trasporto Pubblico".

### Il sito web e il Blog:

Il *sito web* ([www.allafermatadelcittadino.it](http://www.allafermatadelcittadino.it)) che continuerà ad essere attivo è diviso per aree (una per ogni città) e descrive **obiettivi e contenuti del progetto**, inoltre, le **principali informazioni** riguardanti i mezzi pubblici di ognuno dei comuni (le linee e le tratte percorse, i contatti delle aziende, le condizioni riguardanti le agevolazioni, le

riduzioni e gli sconti, i costi dei titoli di viaggio, le iniziative di mobilità sostenibile ecc...). Il sito, curato nella veste grafica e con un *appeal* accattivante è stato pensato per catturare l'attenzione dei visitatori e per rendere la navigazione di facile utilizzo anche per le persone meno pratiche dello strumento informatico.

All'interno è presente il blog (raggiungibile all'indirizzo: <http://www.allafermatadelcittadino.it/blog/index.php>). Il *blog* è stato pensato con l'intento di **creare uno spazio virtuale** a beneficio degli utenti, con la possibilità di scambiarsi impressioni di vario tipo riguardanti i mezzi pubblici nell'ambito dello stesso comune o in comuni differenti (variazioni di tratte, aggiunte di fermate, percorsi più comodi ecc...).

### **Numero Verde e il contatto e\_mail:**

Numero di telefono gratuito **800 913.514** attivo dal lunedì al mercoledì (dalle 14.00 alle 18.00) e giovedì (dalle 9.30/13.30- 14.00/18.00) e l'indirizzo e.mail ([info@allafermatadelcittadino.it](mailto:info@allafermatadelcittadino.it)) disponibile per **assistere il consumatore** alle **necessità di vario tipo** nell'utilizzo dei mezzi pubblici (numeri di telefono e indirizzi di istituzioni locali e gestori di trasporto, modalità di inoltrare reclami, assistenza legale ecc...).

### **Le indagini conoscitive:**

L'indagine si sono svolte nel periodo Marzo-Maggio 2010, e sono state di due tipologie:

- La **Rilevazione diretta**, così chiamata perché basata sull'osservazione diretta dei mezzi pubblici;
- La **Rilevazione tramite questionario d'indagine**, così chiamata perché basata sui riscontri forniti dai cittadini intervistati alle fermate dei mezzi pubblici.

Entrambe sono state svolte dallo stesso team di persone. Di volta in volta i risultati sono stati elaborati e riconsegnati al Coordinatore dell'indagine.

Tramite la **Rilevazione diretta** sono state monitorate circa 800 corse distribuite tra le varie città, sulle quattro turnazioni (da 00:00h alle 06:00h, dalle 06:00h alle 12:00h, dalle 12:00h alle 18:00h e dalle 18:00h alle 24:00h).

Le persone incaricate sono salite direttamente sui mezzi percorrendo le tratte centro periferia e viceversa verso tutte le destinazioni e si sono appostate alle fermate dei principali centri di raccordo.

I *criteri di qualità* da monitorare sono stati: regolarità del servizio, puntualità dei mezzi; pulizia e condizioni igieniche dei mezzi; comfort del viaggio; supporti disponibili per i portatori di handicap; personale; informazioni alla clientela.

La dotazione fornita ad ogni Rilevatore è consistita in una “*griglia di rilevazione*” (necessaria alla raccolta dei dati) e da un *vademecum* contenente le linee guida per la compilazione. I rilevatori potevano esprimere le loro valutazioni sulla base di una scala da 1 a 5.

Tramite la **Rilevazione con Questionario di Indagine** sono state intervistate circa 1600 persone, mentre attendevano i mezzi nelle principali stazioni di raccordo dei trasporti pubblici. Le interviste si sono svolte in tutte le fasce orarie e il campione è stato suddiviso in base a variabili quali sesso, età anagrafica, zona di intervista (centro-periferia/nord, sud, est, ovest).

Le principali aree di indagine sono state: pulizia e condizioni igieniche, puntualità, continuità del servizio, sovraffollamento e sicurezza.

## 4. IL RAPPORTO TRA UTENTE E AZIENDA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Qualsiasi cittadino che si appresta all' utilizzo dei mezzi pubblici è bene che abbia considerazione di alcuni aspetti che regolano il rapporto tra lui e l'azienda. Questi sono da considerare "punti fermi", una sorta di patto dichiarato dall' azienda, la cui inadempienza mette in condizione il cittadino di poter reclamare di diritto e di fare in modo che le sue ragioni vengano rispettate mediante risarcimento.

Tali aspetti sono riassumibili in: 1. **Contratto di Trasporto**; 2. **Carta dei Servizi**.

Vediamoli nel dettaglio, dopo la breve presentazione di ognuna delle aziende di trasporto pubblico coinvolte dal progetto.

### La GEAF di Frosinone:

La GEAF (Gestione Autolinee Frosinone) nata come Consorzio di Imprese, si è successivamente trasformata in Società Consortile a Responsabilità Limitata. Il servizio conta circa venti linee circolari che coprono il territorio comunale. L' azienda esercita attività di trasporto pubblico locale di persone e di trasporto alunni e, oltre al Comune di Frosinone, gestisce anche il trasporto nel Comune di Pofi. La sede societaria è a Frosinone in via Casale s.n.c. e comprende: gli uffici amministrativi, l'autorimessa e l'officina.

### L' ATRAL di Latina:

L' **ATRAL** (Azienda Trasporti Autolinee Laziali) è una società consortile a responsabilità limitata del gruppo Co.tral spa, è stata costituita nel 2004 tra le aziende Cotral spa e Schiaffini Travel.

L' ATRAL ha come attività la gestione, la realizzazione unitaria ed integrata di servizi di trasporto pubblico di persone ed ogni attività relativa e connessa al settore della mobilità, l'elaborazione di programmi di trasporto persone validi sia sotto il profilo tecnico che economica in grado di rispondere alle mutevoli esigenze della mobilità ed alle disposizioni dettate dalle Autorità Regionali, Provinciali e Comunali in materia di trasporti e di traffico; la realizzazione di attività di ricerca, di promozione e progettazione dei servizi relativi e connessi al settore della Mobilità.

### L' ATAC di Roma:

Nasce come nuova azienda di trasporto pubblico il 1 Gennaio 2010, dalla fusione di Atac, Trambus e Metro, anche se rimane il nome ATAC e con l' obiettivo di integrare e migliorare l' offerta e la qualità dei trasporti pubblici della Capitale.

La nuova **ATAC** (Azienda Tranvie ed Autobus del Comune) gestisce tutte le modalità di trasporto pubblico: bus, tram e metropolitane.

### L' ASM di Rieti:

Il servizio di TPL del comune di Rieti è gestito dalla società **A.S.M. Rieti S.p.A.** (Azienda Servizi Municipali). ASM è una Società per Azioni a capitale misto pubblico-privato. Fondata nel 1974, il suo capitale è infatti ripartito attualmente tra il Comune di Rieti (62%) e Privati (38%).

A.S.M. opera in tre settori fondamentali: Mobilità, Igiene Ambientale e Farmacie. Presente in un primo momento nel solo Comune capoluogo, A.S.M. Rieti S.p.A. si è gradualmente affermata fino estendere l'offerta delle proprie attività in altri Comuni del Comprensorio Sabino.

### La FRANCIGENA di Viterbo:

La **Francigena s.r.l.** è un' azienda a capitale interamente pubblico. Tra i servizi offerti ci sono i trasporti pubblici, gli scuolabus, la gestione dei parcheggi e della farmacia comunale. La Francigena è una società a responsabilità limitata soggetta ad attività di direzione e coordinamento del Comune di Viterbo.

Principali informazioni sulle aziende descritte

PRINCIPALI INFORMAZIONI DELLE AZIENDE INTERESSATE					
CANALI	ATAC	FRANCIGENA	ASM	GEAF	ATRAL
Sito web	<a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a>	<a href="http://www.francigena.vt.it">www.francigena.vt.it</a>	<a href="http://www.asmrieti.it">www.asmrieti.it</a>	<a href="http://www.geafautoservizi.it">www.geafautoservizi.it</a>	<a href="http://www.atral-lazio.com">www.atral-lazio.com</a>
e_mail	<a href="mailto:clienti@atac.roma.it">clienti@atac.roma.it</a>	<a href="mailto:amministrazione@francigena.vt.it">amministrazione@francigena.vt.it</a>	<a href="mailto:info@asmrieti.it">info@asmrieti.it</a>	"contattaci" sul sito web	<a href="mailto:latina@atral-lazio.com">latina@atral-lazio.com</a>
Recapito telefonico	<b>06 57003</b> (lun-sab. 8-20)	<b>0761 309129</b> (tutti i giorni 7-20)	<b>0746 256455</b> <b>800 239478</b> (lun-ven 9-13)	<b>0775 200432</b>	<b>07734 72008</b>
Ufficio informazioni reclami segnalazioni	Sportello al pubblico (lun-sab 8.30-16.30), via Ostiense 131/L	Sede operativa via S. Biele 22, Viterbo	Ufficio clienti, piazza Cavour 25, Rieti	ufficio informazioni, piazzale Campo, Frosinone	Ufficio operativo di Latina, via Ofanto snc, Latina

### Il Contratto di Trasporto:

*Il contratto di trasporto è un contratto con obbligazioni a prestazioni corrispettive che, per il viaggiatore si perfeziona nel momento in cui acquista il biglietto, mentre per il vettore solo nel momento in cui porta a destinazione il passeggero (art. 1678 del codice civile). La correttezza, la trasparenza e l'equità da parte del gestore del servizio pubblico verso l'utente è un dovere contrattuale ed in caso di inadempimento le norme del Codice civile legittimano il passeggero al risarcimento del danno. Quando quindi acquistiamo un biglietto del tram, della metro, del bus, acquistiamo una serie di diritti ed assumiamo una serie di doveri.*

Generalmente, i principali diritti e doveri che ricorrono nell' utilizzo dei mezzi di trasporto, indipendentemente dalla città e dalla tipologia di mezzo, sono i seguenti:

#### 1. I Diritti:

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. Continuità e certezza del servizio;
3. Pubblicazione e facile reperibilità degli orari, integrati e coordinati anche con quelli degli altri mezzi di trasporto;

4. Facile accessibilità delle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea, e, in caso di anomalità o di incidente, reperibilità delle indicazioni per il proseguire il viaggio con mezzi alternativi;
5. Rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico;
6. Igiene e pulizia delle vetture e delle fermate, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
7. Riconoscibilità del personale e facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
8. Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. Rispetto sulle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
10. Facile accessibilità alla procedura dei "reclami" e diritto ad una risposta tempestiva.

## **2. I Doveri:**

1. Non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere per singola persona;
3. Non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e apparecchiature del mezzo;
4. Rispettare il divieto di fumare;
5. Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
6. Non trasportare oggetti classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni e le indicazioni stabilite dall'azienda;
7. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
8. Rispettare scrupolosamente le istituzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
9. Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate e quelle del vivere civile, in modo da non compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio (ad esempio non gettare oggetti dai finestrini o non salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti);
10. Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale sul mezzo senza il consenso dell'Azienda.

## **La Carta dei Servizi:**

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard

qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Con questo documento, l'azienda si impegna a garantire all'utente l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa.

Al suo interno, si possono trovare:

- Le informazioni sulla metodologia di erogazione del servizio e gli standard di qualità;
- I diritti dell'utente e le modalità di tutela;
- Gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi per il reclamo;
- Le indicazioni relative al funzionamento e all'organizzazione dell'azienda.

L'utente, tramite la Carta dei Servizi ha quindi anche l'opportunità di interagire con l'azienda, fornendo un riscontro sulla qualità del servizio reso e dando eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

In sostanza, la Carta dei Servizi è un documento ufficiale e divulgabile, che sancisce una sorta di patto vincolante tra il soggetto erogatore di un servizio, sia questo pubblico o privato, e i clienti/utenti del servizio stesso, in tema di qualità.

Le prime Carte dei servizi pubblici nascono in Inghilterra agli inizi degli anni '90 come fenomeno di adesione alla cultura e ai principi della Qualità Totale che andava affermandosi nel settore industriale e si estendono successivamente ai paesi europei per poi affermarsi diffusamente anche negli Stati Uniti. In Italia il tema della Carta dei servizi è affrontato compiutamente e per la prima volta nel 1994 con l'emanazione di una specifica Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici". Lo scopo principale della direttiva era quello di definire i principi fondamentali cui ispirare e uniformare l'erogazione dei servizi realizzati in ambito pubblico o comunque da soggetti che forniscono servizi di pubblica utilità.

#### **Le Carte dei Servizi nelle aziende interessate:**

A differenza di quello che si potrebbe pensare **non tutte le aziende di trasporto pubblico locale analizzate hanno una Carta dei Servizi** in grado di regolamentare il servizio che offrono. Utilizzando come metro di misura la pubblicazione del documento sul sito web aziendale, si evincono risultati alquanto differenziati e in parte inaspettati.

Solo in un caso su cinque questo documento è raggiungibile già dall' home page, quello dell' **ASM di Rieti**. Nel caso dell' ASM è **scaricabile dall'utente in formato pdf**, cliccando sulla banda laterale di sinistra, dove sono solitamente elencati i principali contenuti di un sito web.

In **Atral**, invece, la Carta è raggiungibile cliccando su “biglietti e abbonamenti” –“sanzioni”- “condizioni di trasporto”. In questo caso non è scaricabile in pdf ma le informazioni vengono riportate **direttamente come testo** differenziandoli in “diritti/doveri”, “accesso agli autobus”, “trasporto dei bambini”, “trasporto degli animali”, “bagagli”, “comportamento durante il viaggio”, “uso dei titoli e sanzioni”.

Nel caso dell' **Atac di Roma** invece, è raggiungibile all' interno dell' area “**pubblicazioni**”, insieme ad altri documenti (di cui bilancio di esercizio e bilancio di responsabilità compaiono come aree in aggiornamento).

La Carta dei Servizi non compare invece, nei casi della **Francigena di Viterbo** e della **GEAF di Frosinone**. Per entrambi, oltre a non essere presente sul sito web, **non è ancora prevista**.

Per quanto riguarda gli **ultimi aggiornamenti**, vediamo di seguito la situazione.

Alla data del 13 Luglio risulta aggiornata per l' anno 2010 soltanto la Carta dell' ASM di Rieti che con lodevole puntualità aggiorna regolarmente il documento (ultima versione risale a 29 Giugno 2010, quella precedente al 15 Gennaio), non è possibile risalire all' ultimo aggiornamento dell' ATRAL in quanto non vengono riportate date di aggiornamento rispetto ai contenuti, invece sì a quello dell' ATAC. L' azienda romana ha l' ultimo aggiornamento nel 2009, su qualche notizia trovata navigando su internet risulta che il documento è in fase di lavorazione, ma di ciò non c' è nessuna fonte ufficiale sul sito web aziendale.

Anche per quanto riguarda la comparazione dei contenuti è possibile confrontare soltanto ATAC, ASM e ATRAL.

Rispetto al modello “tipo” di Carta dei Servizi citate nel paragrafo precedente, le prime due aziende identificano in maniera esauriente i principi, le regole e gli standard qualitativi di ciò che offrono, l' ATRAL invece fornisce delle indicazioni generiche per quanto riguarda i “diritti e i doveri” parlando ad esempio di rispetto di orari di partenza ma non indicando il periodo di attesa che ATRAL prevede tra una corsa e l' altra alla fermata dell' autobus, oppure parlando di riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte ma non delle regole di comportamento che l' azienda ritiene prioritarie per l' erogazione del servizio da parte degli

autisti.

Più completa appare, invece, la descrizione di ASM e ATAC. La prima, seppur con un documento più breve rispetto a quello di ATAC, identifica in maniera specifica le condizioni di viaggio fornendo non solo ai cittadini le indicazioni sui diritti e doveri ma anche le modalità mediante le quali far fronte al verificarsi di determinate situazioni (es.: indirizzi dove poter inoltrare reclamo e richiedere rimborsi) e le situazioni in cui ciò risulta prevedibile (es.: il cittadino ha diritto al rimborso del biglietto se il servizio è stato soppresso senza preventiva informazione, oppure se non è stato garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta). Da apprezzare anche la specifica di ASM di Rieti sui fattori di qualità delle dimensioni considerate prioritarie (sicurezza del viaggio, personale e patrimoniale, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi ecc...); a tal proposito viene riportata una tabella in cui si forniscono gli standard dell' anno in corso rispetto ai sinistri complessivi e gli obiettivi per l' anno successivo (indicatori oggettivi e misurabili, il cui raggiungimento può essere verificato). Altra specifica positiva viene fatta argomentando gli obiettivi futuri a breve termine anche a seguito dei riscontri forniti dai cittadini.

Il caso di ATAC è invece più complesso e sicuramente più esaustivo per quanto riguarda i contenuti. Il documento, di per sé, ha una lunghezza di circa 30 pagine in cui, con varie descrizioni accompagnate anche da immagini fotografiche, si trova un approfondimento di rilievo sui risultati ottenuti per l' anno in corso e sugli impegni rispetto al futuro riguardanti la qualità del servizio (oltre alla descrizione di tutti i servizi offerti, dei prezzi dei biglietti, degli indirizzi utili e dei diritti e doveri). Inoltre, fornisce i risultati ottenuti dalle indagini di customer satisfaction rivolte ai cittadini e l' elenco delle principali segnalazioni. Sembra, quindi, un' azienda disponibile al dialogo che si mette in discussione offrendo dati di sintesi non solo dal punto di vista aziendale ma anche di quello dei cittadini che usufruiscono del servizio e parte da ciò per definire gli obiettivi futuri. Una piccola contraddizione potrebbe però essere il fatto stesso di dichiarare tanta attenzione al cliente e non far comparire ancora, oltre la fine del primo semestre dell' anno in corso, l' aggiornamento della Carta sul proprio sito web ufficiale, quando ad esempio l' ASM di Rieti ha già aggiornato il documento per ben due volte.

Ugualmente variegata appare la situazione relativa a **tempi e modalità per inoltrare i reclami in caso di disservizio.**



Soltanto la GEAF mette a disposizione in home page il modulo per il reclamo, anche se non viene introdotto da nessuna specifica riguardante l' ufficio competente e le modalità di risposta.

L' ATAC, prevede la procedura reclamo nell' area "ATAC risponde" ma per accedere alle informazioni relative è necessario registrarsi.

Nei siti dell'ATRAL e dell'ASM si parla di "segnalazione" ma non esplicitamente di reclamo.

## 5. I RISULTATI

I risultati descritti in questo paragrafo riguardano i contatti avuti dai cittadini tramite l'attivazione delle seguenti iniziative di **Sportello diretto** (su Roma e Itinerante), **Blog** e **Numero verde**.

Tutte hanno riscosso un successo crescente man mano che il progetto si sviluppava nel tempo, naturalmente grazie alle attività di diffusione, i comunicati stampa, le pubblicità tramite sito web delle due associazioni, le giornate dedicate al trasporto e, non da ultimo, il passa parola, prova di una certa autorevolezza che gli Operatori dedicati hanno saputo conquistare sul campo.

I risultati finali sono stati soddisfacenti: circa **700 telefonate** ricevute al numero verde, circa **600 segnalazioni** raggiunte allo sportello su Roma e a quello itinerante e **svariati contatti** sul blog. Numeri confortanti che si abbinano a quelli delle due indagini conoscitive che verranno descritte nei due capitoli successivi e che fanno ben sperare in iniziative successive dello stesso genere.

I **cittadini** del Lazio sono apparsi **molto attivi** nel far sentire la propria voce, non solo segnalando le cose che non vanno ma richiedendo anche informazioni di approfondimento sul progetto e sui principali riferimenti utili da contattare. Le segnalazioni più numerose sono arrivate da e riguardanti Roma, motivate, probabilmente, dalla numerosità dei cittadini, dal fatto che le due associazioni hanno sede nella capitale e dalla sua maggiore complessità strutturale e urbanistica.

Il **trasporto pubblico** è risultato uno strumento di spostamento importante e la stragrande maggioranza di persone ha dichiarato che ne farebbe **volentieri un uso maggiore**, anche in orari meno abituali, se si garantissero standard di qualità sempre elevati. In sostanza in alcuni casi si è dichiarato di utilizzare la macchina con la consapevolezza che sia il mezzo più costo e a volte anche il più scomodo (problemi di parcheggio, traffico ecc ...).

Dalle segnalazioni si delinea uno **scenario eterogeneo**.

In tutte le città, l'aspetto su cui si è tendenzialmente d'accordo riguarda il **personale operante**. Praticamente tutti, tranne qualche eccezione si sono dimostrati disponibili a fornire informazioni, approfondimenti e/o chiarimenti riguardanti le tipologie di trasporto da utilizzare, orari, frequenze corse ecc..., anche nelle ore di punta e indipendentemente dagli orari lavorativi. Stessa cosa per i servizi telefonici di front end (numero verde e call center) dove previsti: soltanto in alcuni casi (ad esempio a Roma) si sono rilevati tempi di attesa più lunghi.

Venendo alle **peculiarità** trovate in ognuna delle città partecipanti, emerge quanto segue. **Rieti** manifesta standard più elevati riguardanti la **puntualità** e la **capillarità del servizio**; **Frosinone** e **Viterbo** per le **condizioni igieniche** sui mezzi, **Latina** per il **comfort di viaggio**, **Roma** per la **disponibilità del personale**.

Trasversalmente, risultano come **aree di miglioramento** la **climatizzazione** dei veicoli che a Roma diventa una vera e propria criticità abbinata al sovraffollamento sulle vetture e la **qualità del servizio ai disabili**. Su molte vetture i pianali risultano assenti o non funzionanti.

La città che appare con margini di miglioramento più ampi è **Roma**, dove si lamentano la **mancanza di puntualità**, un **parco macchine datato**, **condizioni igieniche** delle vetture non sempre ottimali (soprattutto negli autobus notturni) e la **scomodità** di attesa alle fermate (spesso senza pensiline, né con orari di inizio/fine corse). Inoltre, a **Rieti** le criticità maggiori riguardano le **condizioni igieniche** sulle vetture, a **Frosinone** la **frequenza corse**, a **Latina** il **collegamenti** tra zone diverse (soprattutto con la periferia)

Vediamo nello specifico i principali aspetti emersi dall'attivazione delle varie iniziative.

### **Lo Sportello diretto su Roma:**

Le segnalazioni raccolte rappresentano il 25% delle segnalazioni totali e hanno riguardato soltanto la città di **Roma**.

**Riscontri positivi** si sono avuti sul **personale dipendente**, disponibile, competente e in grado di offrire una certa sicurezza ai cittadini quando viaggiano sui mezzi (non si sentono soggetti a incidenti, anche nelle ore di punta). E' stato apprezzato il progressivo ammodernamento dell'azienda che viene percepita con una **maggiore offerta di servizi**

(ad esempio legati alla mobilità sostenibile, bike e car sharing) che potrebbe alleggerire la congestione di traffico.

Le **principali criticità** riguardano invece due aspetti principali che ricorrono in circa il 55% dei soggetti entrati in contatto con lo sportello: il **mancato rispetto degli orari** soprattutto negli orari di punta e la **non adeguata numerosità di autobus** in rapporto alle persone da trasportare: i **mezzi sono spesso affollati** e il **posto a sedere non si trova quasi mai**. Circa il 30% delle segnalazioni riguarda invece la presenza di **autovetture vecchie e obsolete** che a volte funzionano male (rumorose e/o finestrini rotti) e spesso sono sprovviste di un sistema di aria condizionata efficiente, sia nei periodi estivi che invernali in particolar modo nelle zone periferiche e semi periferiche. Le rimanenti persone denunciavano disservizi riguardanti il **non funzionamento dei distributori automatici di biglietti** e la **manca di comfort alle fermate** facendo il paragone con altre città europee, in cui sono presenti i cartelli automatici con i tempi di attesa. Segnalazioni arrivano anche per le metropolitane che arrivano in maniera abbastanza frequente ma che, soprattutto la linea A, appaiono negli orari di punta **troppo affollate** rendendo difficile la circolazione anche nelle principali stazioni di raccordo come la stazione Termini. Per di più, a volte, è molto difficile respirare perché la climatizzazione presente nelle stazioni metro non è sufficiente, in più di una situazione, si sono denunciate situazioni di svenimento soprattutto nei mesi estivi.

### **Lo Sportello Itinerante e la Rete dei Cittadini:**

I riscontri avuti hanno denotato una forte spinta da parte del cittadino ad “attivarsi”, evidenziando le criticità e chiedendo informazioni sui prossimi progetti attivi della stessa tipologia.

La provincia che ha registrato più segnalazioni, durante l’attività itinerante, è stata Rieti (37%) seguita da Latina (29%) e da Frosinone (18%), mentre sono state inferiori le segnalazioni provenienti da Roma e Viterbo.

Facendo un’ **analisi generale**, i maggiori disservizi segnalati riguardano il **mancato rispetto degli orari** delle corse e la **scarsa pulizia** delle vetture (segnalazione questa che viene riportata “trasversalmente”, indipendentemente dalle zone di appartenenza, sesso ed età dell’intervistato e città).

Le altre segnalazioni hanno riguardato lo stato di **sovraffollamento delle vetture** e i disagi riguardanti l’ **inadeguatezza del numero delle corse** (strettamente correlato al

dato sul sovraffollamento) soprattutto nei giorni feriali in orari lavorativi e scolastici; l'inefficienza dei sistemi di informazione e controllo e, non meno importante la **scomodità delle fermate** (pensiline inesistenti su interi tratti della rete) e la maleducazione del personale all'interno dei mezzi di trasporto.

### Il Blog:

Rispetto ai numeri stimati è forse l' iniziativa che ha riscosso il successo minore. Infatti lo hanno utilizzato soltanto 19 persone, di cui 10 donne 9 uomini, tutte provenienti da Roma (3 dal centro, 16 residenti in periferia).

La tipologia di segnalazioni ricevute vengono riassunte così come sono state inserite:

per l' area tematica *Disservizi*, si sono avute cinque segnalazioni: 1. PIOVE SUL 716 da Ornella; 2. PEDANE PER DISABILI da Elisa 79; 3. NON FUNZIONA ARIA CONDIZIONATA SUL 105, da Pietro; 4. MANCANZA DI LINEE E INADEGUATEZZA DELLE FERMATE FUORI DAL GRA, Paola; 5. MALFUNZIONAMENTO SCALE MOBILI, da Roberto;

Per l' area tematica *Suggerimenti*, si sono avute tre segnalazioni: 1. CALURA ESTIVA da Lollo, 2. PROGRAMMI COMUNALI EMERGENZA CALDO E NUOVA LINEA PER FIUMICINO da Ele.79; 3. REALIZZAZIONE DI UNA CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE AL TRASPORTO PUBBLICO, da Paola;

per l' area *Sicurezza* una segnalazione: 1. INADEGUATEZZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO NOTTURNO, da Francesca81.

Quest'argomento si rivela di particolare rilievo perché oltre ad avere il maggior numero di risposte (3) ha suscitato interesse di genere soprattutto per quanto riguarda l'aspetto della sicurezza all'interno della città

METROPOLITANA (1 Segnalazione)

METROPOLITANA da Antonio » 10 mag 2010 15:26 –fatiscenza delle carrozze metro B, a cui risponde Francesca81, sulla graduale sostituzione che sta avvenendo

AUTOBUS (3 Segnalazioni)

81 da roby » 26 mag 2010 12:54 – mancato rispetto degli orari –

CORSIE PREFERENZIALI da PAOLA » 18 mag 2010 11- suggerimento di aumento delle corsie preferenziali per rendere più veloce il servizio

AUMENTO LINEE da MARCO » 05 mag 2010 12:02- carenza di linee Ponte di Nona

Il blog è stato utilizzato prevalentemente da donne che segnalano criticità sul tema della **sicurezza**: diverse hanno denunciato l' inadeguatezza del servizio notturno, non passa come dovrebbe a Roma. A tal proposito le fermate non sono sempre illuminate, soprattutto nelle zone periferiche e questo provoca una certa paura ad utilizzare i mezzi pubblici, sebbene se ne sia sicuri dell' utilità. Una volta saliti a bordo non ci sono sistemi di videosorveglianza che potrebbero garantire maggiore tranquillità e gli autisti risultano "distratti", anche quando, come scrive Giuliana da Settebagni, "a volte si incontrano personaggi poco raccomandabili". Carla 76 suggerisce di "poter inserire un servizio di sicurezza nel quartiere che possa essere particolarmente dedicato a sorvegliare la tranquillità nelle fermate degli autobus notturni almeno nelle ore di mattina presto o di sera tardi, in cui la gente torna o comincia ad uscire per andare a lavoro (lei nel caso specifico lavora in una società di pulizie)".

Carlo da piazzale della Radio, dice che "anche in una città come Roma (dove strutturalmente le strade sono strette) ci sarebbe possibilità di rendere il servizio pubblico un' opportunità per il cittadino, solo che ci vorrebbe maggiore sinergia con le istituzioni: spesso a Roma capita che si blocchino strade e si crei traffico per una pioggia o per un incidente che paralizza un intero quartiere. I mezzi di soccorso dovrebbero arrivare prima ed essere più efficienti per liberare le strade e il comune dovrebbe finanziare l' acquisto di mezzi nuovi, soprattutto di metropolitane".

## Il Numero Verde:

Attivo fin dall'inizio del progetto, i cittadini hanno cominciato ad utilizzare questo servizio in concomitanza della presentazione del progetto sul sito web delle due associazioni, durante le giornate dedicate al trasporto pubblico, durante gli incontri divulgativi ecc... In circa sei mesi sono arrivate più di **700 telefonate**. Il numero verde è stato principalmente utilizzato per richiedere informazioni sulle attività previste e sulle modalità attraverso cui poter contattare le società di trasporto pubblico. Del totale, hanno chiamato circa il 60% da Roma, il 15% da Rieti e Viterbo, il 10% da Frosinone e il 15% da Latina. Molti cittadini si sono resi disponibili a fornire le loro generalità anagrafiche, possiamo quindi dire che le persone "tipo" che hanno utilizzato il servizio sono state di sesso femminile tra i 40 e i 55 anni, persone che utilizzano prevalentemente il trasporto per motivi di lavoro ma anche di vita privata. Quasi nessuno ha dichiarato di utilizzarlo per fare la spesa o per gli spostamenti serali.

Le segnalazioni pervenute sono state coerenti con quelle delle altre iniziative intraprese e hanno riguardato il malfunzionamento delle apparecchiature di **aria condizionata** e di **finestrini danneggiati e/o bloccati**, soprattutto nell'area di Roma.

Altre lamentele sono state quelle riguardanti **l'inadeguatezza del numero di corse** in periferia, la diminuzione delle **frequenze** in tratti extra urbani nel periodo successivo alla chiusura del periodo scolastico e il costante **sovraffollamento** di linee urbane in orari di punta.

In aggiunta, i cittadini hanno considerato il numero verde come un servizio di "approfondimento" sulle normative di legge che regolano il sistema di trasporto pubblico e per gli approfondimenti relativi alla Carta dei Servizi. Diversamente dalle previsioni, molte persone conoscevano la presenza di questo documento, non solo a regolazione della città di Roma, ma anche degli altri comuni. A tal proposito, in diversi hanno notato ancora l'assenza del documento nel comune di Frosinone chiedendo delucidazioni e non condividendo questa scelta. Alcuni di loro hanno anche fatto richiesta ad MDC e ad MC di attivarsi per sensibilizzare il Comune al riconoscimento di questo diritto per i cittadini.

## I risultati delle Indagini (Rilevazione diretta e Indiretta)

Come già anticipato nel paragrafo dedicato alla descrizione delle iniziative promosse dal progetto, la *Rilevazione diretta* e la *Rilevazione tramite questionario di indagine* sono state due iniziative promosse con l'obiettivo di confrontare il servizio effettivamente erogato con la qualità percepita dai cittadini. Dal confronto emerge un quadro unitario che può agevolare la scelta delle iniziative da intraprendere, nella considerazione che ogni comune ha delle caratteristiche a se stanti e ogni realtà è diversa dalle altre.

Di seguito, il dettaglio delle indagini effettuate.

### A. La Rilevazione diretta:

E' stata svolta, in momenti diversi, su sette giorni, in ognuna delle città partecipanti durante il mese di Maggio 2010. Per non favorire la dispersione dei dati, per rendere le rilevazioni confrontabili e per cercare di avere gli stessi parametri di misura, si è cercato di agire in due maniere differenti. Da un lato fornendo ai Rilevatori un vademecum che descrivesse i criteri attraverso cui assegnare i punteggi, dall'altro evitando di ingaggiare un numero elevato di persone, salvaguardando così anche la possibilità di confrontare le stesse situazioni tra le varie città. Inoltre, ad ognuno dei Rilevatori è stato chiesto di approfondire la Carta dei servizi delle aziende che ne erano in possesso per identificare bene i criteri di qualità ritenuti prioritari.

Oltre al vademecum, ad ogni Rilevatore è stata assegnata una griglia di rilevazione contenente gli aspetti da indagare. Lo stesso procedimento è stato assegnato per ognuna delle fasce orarie di spostamento mezzi pubblici, inoltre, si sono considerate, per ogni città, sia le tipologie di mezzi pubblici esistenti (autobus, tram, metro), sia gli orari di percorrenza (ad esempio a soltanto a Roma i mezzi pubblici passano tutta la notte).

Gli aspetti oggetto di indagine sono stati:

1. *Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi* (items di indagine: a- regolarità corse programmate; b- puntualità delle corse; c- ritardi causati dal guasto veicoli);
2. *Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi* (item: a- igiene e pulizia del veicolo);
3. *Comfort del viaggio* (items: a- disponibilità di posti a sedere; b- climatizzazione veicolo);

4. *Portatori di handicap* (items: a- veicolo a pianale ribassato; b- veicoli con piattaforma di ancoraggio; c- stazioni metro con percorsi o mappe tattili);
5. *Personale* (items: a- divisa e identificativo; b- disponibilità; c- disponibilità ufficio informazioni/numero verde/tel dedicato).

Sono state monitorate circa **800 corse**, tra tutte le città considerate, di cui il 40% a Roma (tra autobus, tram e metropolitane), il 15% a Latina, il 15% a Rieti, il 15% a Frosinone e il 15% a Viterbo.

Del totale dei mezzi monitorati a Roma, il 40% sono stati autobus, il 20% tram e il 20% metropolitane.

I risultati vengono descritti di seguito, differenziati per città di rilevazione e per area di indagine.

#### **FROSINONE: Rilevazione Trasporto Pubblico Locale:**

Dalle rilevazioni fatte si evincono **buone le condizioni igieniche** sui mezzi, raramente si trovano scritte su vetri o sedili, o qualche traccia di rifiuti soprattutto nelle ore più tarde della giornata.

Inoltre, si nota una certa **regolarità nelle corse**, con fermate in tutti i punti prestabiliti, **senza incidenza di guasti** in grado di provocare ritardi. La puntualità è discreta con **ritardi al massimo di 10 minuti**.

Se la **disponibilità di posti** ha una valenza senz'altro **positiva**, non si può dire lo stesso della **climatizzazione** interna del veicolo: i problemi riscontrati in circa 2 mezzi su 10 è stata o l' assenza totale del condizionatore o lo scarso isolamento del mezzo.

Più considerata che in altre città l'eventualità che un portatore di handicap possa utilizzare con frequenza un mezzo pubblico. Numerosi mezzi sono risultati dotati di **piattaforma di ancoraggio** e di **pianale ribassato** funzionanti e adattabili alle esigenze specifiche.

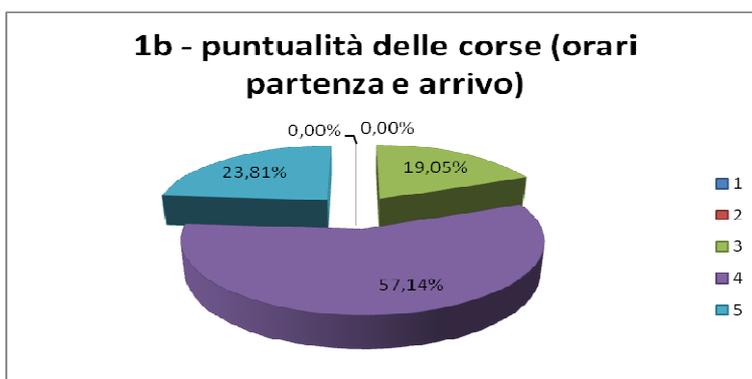
Un'altra nota di merito va al **personale** degli automezzi e dell'ufficio informazioni che si è dimostrato **cortese e disponibile** a fornire informazioni esaustive.

In conclusione, ciò su cui bisognerebbe lavorare è l'adeguamento del parco macchine a standard più elevati, al fine di garantire all'utenza condizioni di comfort migliori, e di permettere ai disabili che ne hanno la necessità, di muoversi senza tanti impedimenti.

Di seguito la specifica sui vari ITEMS descritti nella griglia di rilevazione

### Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

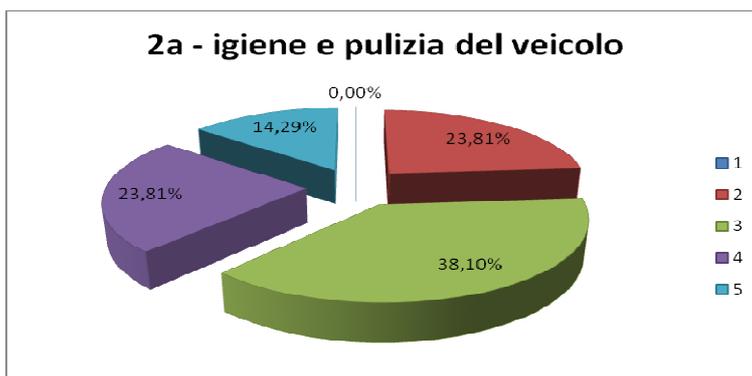
Tutte le corse sono passate alla fermata e non si sono registrati ritardi dovuti a guasto veicolo. Nessuna ha presentato ritardi al di sopra dei 20 minuti. La maggior parte dei ritardi sono compresi tra i 5 e i 10 minuti (57,14%), il 23% circa passa con un approssimazione al massimo di 5 minuti.



(1= più di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Sono risultate buone: nessun autobus è maleodorante, neanche nelle ore di punta o in quelle serali, per di più neanche nelle zone più periferiche o che solitamente risultano essere più degradate. Nel 24% circa dei mezzi disponibili è possibile trovare rifiuti a terra, ciò, come da previsioni, risulta più probabile nelle ore di punta, soprattutto in quelle serali. Sono invece maggiori i casi di autobus che hanno qualche scritta sui vetri e sui sedili (circa il 20%). E' da notare, comunque, una percentuale di autobus relativamente alta (14%) che da questo punto di vista è apparsa perfetta: non maleodorante, nessuna traccia di rifiuti a terra e senza nessuna scritta, prova di un parco vetture relativamente nuovo.



(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

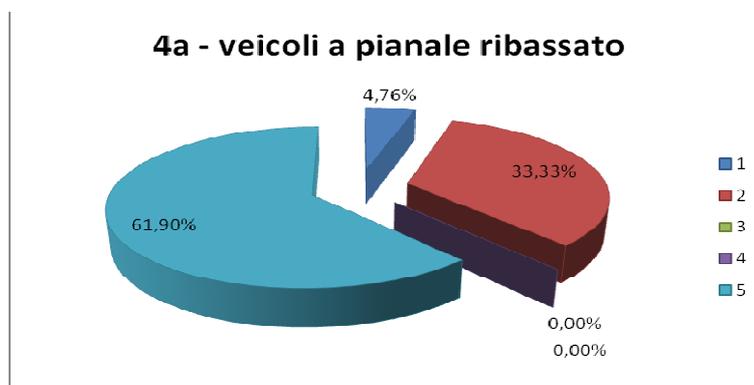
## Comfort del viaggio

Tendenzialmente in tutte le corse, tranne qualche rara eccezione, è possibile trovare un posto a sedere, spesso anche entro la prima fermata. Come nelle altre città, però, lascia a desiderare la climatizzazione del veicolo. E' difficile salire in circa il 61,90% degli autobus perché troppo caldi/freddi, in alcuni casi il climatizzatore risulta addirittura spento anche considerando una temperatura interna abbastanza alta (circa 30 gradi).

In alcuni casi i finestrini risultano anche rotti: nel 28% dei casi il climatizzatore è acceso ma, a causa dei finestrini non funzionanti o di una cattiva regolazione, non riesce a soddisfare le aspettative dei passeggeri. In un paio di situazioni si è provato anche a chiedere chiarimenti al conducente che ha provveduto ad abbassare la temperatura non provocando però gli effetti desiderati e dando l'impressione che più che una cattiva regolazione la situazione dipendesse da un problema legato all' apparecchio. In nessun caso le temperature interne dei mezzi sono risultate ottimali (intendendo una temperatura di circa 20-22 gradi).

## Portatori handicap

Soddisfacente la situazione legata ai pianali ribassati. Nel 62% dei casi è presente e funzionante, valore medio più alto delle altre città. In 3 casi su 10 è risultata presente ma non funzionante, nella rimanente percentuale neanche presente, identificando un parco macchine evidentemente fuori norma. Anche la piattaforma di ancoraggio funziona in una percentuale più alta di casi rispetto alle altre città (circa il 43%), in più casi comunque anche se è presente non funziona (47,62).



(1=non esistente; 2=esistente non funzionante; 3=esistente e funzionante)

## Personale e informazioni alla clientela

Nel 95% dei casi il personale è facilmente riconoscibile, in camicia e pantaloni aziendali. Si è mostrato cortese e disponibile nel 93% dei casi, nel 67% non solo rispondendo in maniera cortese ed esaustiva ma anche preoccupandosi della necessità di eventuali approfondimenti.

Anche gli uffici informazioni si sono mostrati cortesi e gentili, fornendo risposte chiare, nei tempi ed esaustive.

## LATINA: Rilevazione Trasporto Pubblico Locale:

**Buono** risultano il **comfort di viaggio** e le **condizioni igieniche dei mezzi**. Inoltre, **apprezzabile** la **puntualità dei mezzi**. Si riescono a raggiungere i luoghi di destinazione senza grossi problemi di traffico e/o di ritardo, meno agevole appare la situazione durante le ore di punta, I mezzi passano abbastanza **frequentemente** e spesso si riescono a trovare **posti a sedere** già dalla prima, seconda fermata.

La **criticità** che si riscontrano maggiormente sono invece di altro tipo.

Prima di tutto **le agevolazioni per i portatori di handicap**. A volte è assente il pianale ribassato e chiedendo chiarimenti agli autisti non si sono avute neanche delucidazione sui tempi e/o le modalità di aggiornamento. Inoltre, in questo caso a differenza che nelle altre città, il **personale** non è sempre cordiale e disponibile ma a volte sembra scortese. In alcuni casi si è verificato che ha risposto anche in maniera evasiva, e/o “telegrafica” alle richieste di chiarimento fatte dal Rilevatore (su argomenti tipo quali: costo del biglietto, presenza di distributori alle fermate, tempi di percorrenza ecc...).

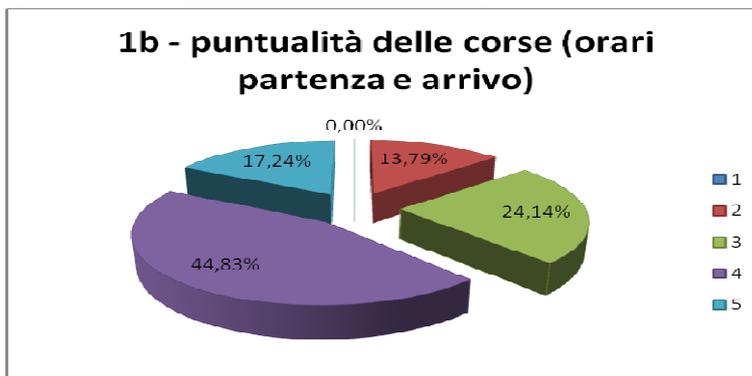
Di seguito la specifica sui vari ITEMS descritti nella griglia di rilevazione

### Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Una sola corsa non è passata alla fermata prestabilita.

Poco meno della metà degli autobus sono arrivati alla fermata con un ritardo compreso tra i 5 e i 10 minuti; il 17,24% ha avuto un ritardo inferiore ai 5 minuti; il 24,14% ha tardato di 10-20 min; il 13,79% ha avuto un ritardo di 20-30 min.

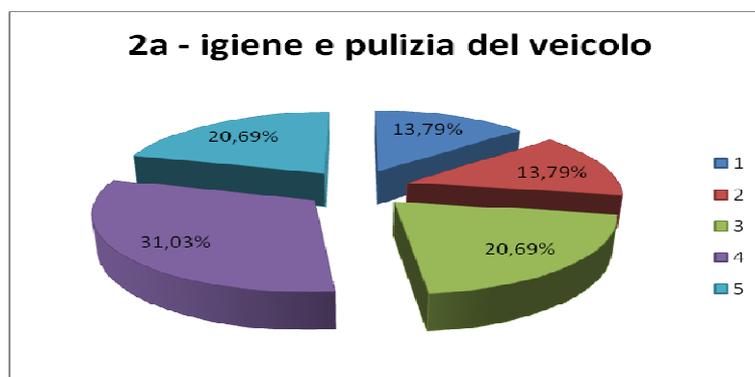
Non sono stati rilevati guasti che avessero provocato ritardi o soppressione della corsa.



(1= piu' di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Risultano abbastanza buone con un 20,69% di veicoli puliti e in ottime condizioni igieniche, la rimanente percentuale si riferisce a condizioni discrete, circa un 13% ad autobus da "rivedere". Questi ultimi anche se non maleodoranti, sono apparsi imbrattati da scritte di vario tipo, inoltre in alcuni casi anche con rifiuti a terra (soprattutto nelle ore di punta e serali).



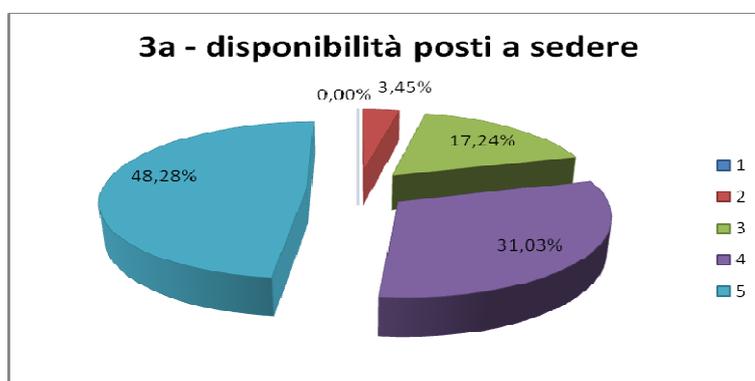
(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

### Comfort del viaggio

Quello di trovare un posto a sedere non rappresenta un grosso problema per chi viaggia sugli autobus di una città come Latina: quasi mai capita di affrontare tutto il tragitto in piedi. Al contrario, è molto facile riuscire a sedersi poco dopo la partenza o entro la terza fermata. Anche nelle ore di punta è molto probabile che si faccia al massimo metà del tragitto in piedi.

Una volta accomodati, ciò che delude un pò è la climatizzazione di alcuni veicoli: nel 13,79% dei casi si sono avute difficoltà ad utilizzare il mezzo a causa della temperatura totalmente inadeguata; nel 55,17% dei casi la climatizzazione è risultata essere non abbastanza adeguata, anche a causa di finestrini non chiusi o rotti; nel 13,79% è stata rilevata una sufficiente climatizzazione; nel 6,90% una buona climatizzazione; solo nel 10,34% dei casi si è viaggiato in condizioni termiche ideali che permettessero un ottimo comfort di viaggio.

Nel grafico di seguito vengono descritte le percentuali relative alla disponibilità di posti a sedere.



(1= tutto il tragitto in piedi; 2= 2/3 del tragitto in piedi; 3= ½ del tragitto in piedi; 4= possibilità di sedersi poco dopo la partenza; 5= possibilità di sedersi durante tutto il tragitto)

### Portatori di handicap

Per i portatori di handicap non è molto facile muoversi in città considerando il fatto che solo il 44,48% degli autobus sono risultati essere dotati di pianale ribassato funzionante, mentre il 34,48% erano provvisti di pianale ribassato non funzionante ed il 21,03% ne erano sprovvisti.

Stesso discorso per quanto riguarda la piattaforma di ancoraggio, presente e funzionante nel 31,03% dei casi; assente nel 41,38% dei casi; presente ma non funzionante nel 27,59% dei casi.

### Personale e informazioni alla clientela

La maggior parte del personale è risultato riconoscibile presentandosi con divisa e identificativo. Per quanto riguarda la disponibilità del personale, solo il 6,94% si è dimostrato cortese e disponibile, fornendo anche risposte aggiuntive e accertandosi di

essere stato esaustivo, il 34,48% ha fornito risposte esaustive comunque risultando cordiale; il 27,59% si è dimostrato scortese pur fornendo risposte esaustive, il 17,24% scortese fornendo risposte approssimative, il 13,79% è risultato non disponibile a fornire le informazioni richieste.

Sia l'ufficio informazioni che il numero verde sono risultati disponibili e cortesi.

### ROMA: Rilevazione Trasporto Pubblico Locale:

La rilevazione su Roma è stata fatta su autobus, tram e metropolitane.

#### AUTOBUS

Le osservazioni mostrano orientativamente la situazione attuale delle linee autobus come poco soddisfacente, soprattutto in relazione ad alcuni aspetti particolari.

Primo tra tutti i **ritardi delle corse**. Troppo spesso le vetture non sono puntuali. E' vero pure che Roma è caratterizzata da peculiarità a sé stanti che la rendono una realtà non paragonabile ad altre città e/o metropoli (poche strade larghe, aree archeologiche che condizionano lo sviluppo architettonico, traffico eccessivo ecc...). Fattori che influenzano inevitabilmente il servizio offerto.

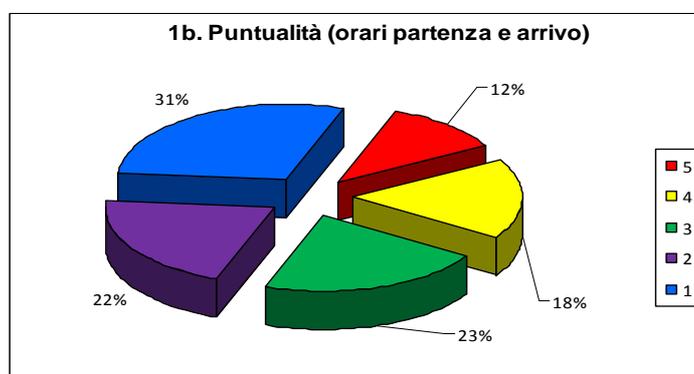
Altra criticità è rappresentata dalle **condizioni igieniche dei mezzi**. La percentuale di vetture pulite e' bassa, ancora meno nelle zone periferiche. Non solo, molte corse sono eccessivamente **affollate**, così escludendo il confort agli utenti, i quali, in alcuni casi, sono costretti a non poterne usufruire. Il disservizio maggiore e' subito dai soggetti **disabili**, in quanto sono pochi gli autobus dotati del sistema di ancoraggio ovvero del pianale ribassato. Risulta, infatti, che tali sistemi non possono essere offerti, pur essendo i mezzi predisposti, perché non funzionanti o perfino non presenti. Tale disservizio, purtroppo, si evidenzia per quelle tratte dove gli utenti sono costretti a chiamare mezzi sostitutivi e si acuisce nelle fasce orarie notturne. Data tale situazione, si potrebbe suggerire una completa revisione di tutti i mezzi presenti e la sostituzione del parco mezzi più vecchio. Da rilevare **positivamente**, invece, e' la cortesia, la cordialità e la disponibilità, nel fornire informazioni, del **personale dipendente** e del servizio **numero verde**.

Di seguito la specifica sui vari ITEMS descritti nella griglia di rilevazione

## Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Secondo i dati rilevati si evince che le corse previste arrivano regolarmente alla fermata e che nel periodo di rilevazione non sono stati rilevati ritardi dovuti al guasto di un veicolo.

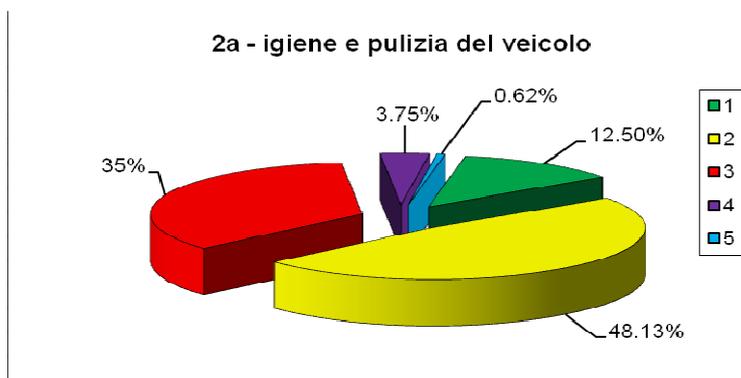
Per quanto riguarda la puntualità delle corse, come possiamo notare dal grafico di seguito: il 31% circa presenta ritardi per piu' di 30 min; il 22% circa presenta ritardi di 20-30 min; il 23.12% ha avuto un ritardo di 10-20 min; il 18% ha ritardato di 5-10 min; il 12% ha avuto dai 0-5 min di ritardo.



(1= piu' di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

## Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Quanto alla variabile "Igiene e pulizia del veicolo", dalle rilevazioni e' risultato che la maggior parte degli autobus non è maleodorante sebbene spesso ci siano rifiuti a terra e/o sui sedili. Inoltre compaiono spesso scritte su vetri e sedili. Il 35% risulta invece non maleodorante, con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sui sedili e con presenza di scritte sui vetri e/o sui sedili. Pochi sono gli autobus maleodoranti (12,50%), ancora di meno quelli che si presentano in condizioni "perfette". Di seguito il grafico riepilogativo.



(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4=

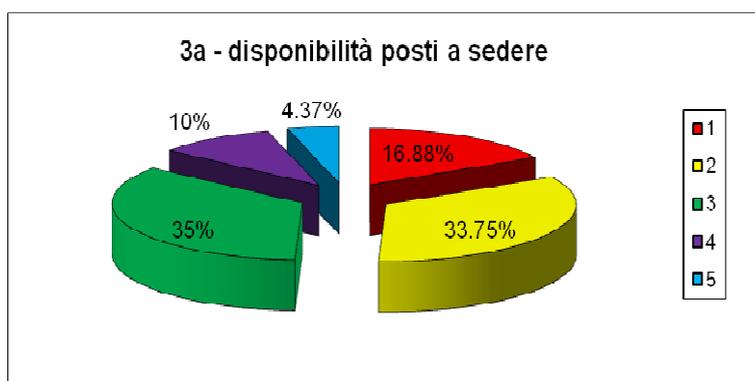
non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante.Pulito e non imbrattato )

## Comfort del viaggio

La maggior parte delle volte non si trova da subito possibilità di posti a sedere. Spesso si passa in piedi la metà circa del tragitto o addirittura I 2/3, a volte anche tutto il tragitto (soprattutto negli orari di punta). Naturalmente la disponibilità di posti a sedere aumenta nelle ore notturne e la maggior parte delle volte si verifica nelle zone non limitrofe ai punti di raccordo come la stazione Termini, ma più in periferia. Da questo punto di vista non ci sono differenze rilevanti tra le varie aree periferiche cittadine.

Diifferenze questa, che invece appare per quanto riguarda la climatizzazione del veicolo. La percezione che si è avuta è che nelle zone di raccordo nel nord cittadino, in alcuni casi la climatizzazione funzioni meglio, questo soprattutto nelle ore diurne di punta. A differenza di quelle che potevano essere le previsioni iniziali, anche considerando il clima dalle temperature "limite" che in alcuni periodi dell' anno caratterizza la città di Roma (come ad esempio nei mesi estivi), la maggior parte dei cittadini (circa il 46%) sono soddisfatti della climatizzazione dei mezzi che prendono. Soltanto il 35% degli autous sono dotati di impianti insufficienti e non funzionanti.

Nel grafico di seguito vengono descritte le percentuali relative alla possibilità di posti a sedere.



(1= tutto il tragitto in piedi; 2= 2/3 del tragitto in piedi; 3= ½ del tragitto in piedi; 4= possibilita' di sedersi poco dopo la partenza; 5= possibilita' di sedersi durante tutto il tragitto)

## Portatori di handicap

Nella maggior parte dei casi il pianale ribassato non garantisce il servizio che dovrebbe offrire. Una criticità, questa, riscontrata tra le principali nella qualità del servizio di trasporto pubblico del Comune di Roma.

Più del 30% di autobus monitorati non ha un pianale ribassato, addirittura quasi nel 40% risulta presente ma non funzionante. Soltanto nel 31% dei casi risulta presente e funzionante.

Stessa situazione per quanto riguarda la piattaforma di ancoraggio. Nel 45% la piattaforma non è presente, nel 35% circa è presente ma non funziona. Rilevante anche questo dato, soltanto nel 20% dei casi è presente e funziona.

## Personale e Informazioni alla clientela

Quasi tutto il personale è risultato riconoscibile presentandosi salvo qualche sporadica eccezione con divisa e identificativo. Inoltre, è risultato cortese e disponibile nella maggioranza dei casi (circa il 70%), anche se una percentuale che può considerarsi rilevante (circa il 10%) si è dimostrato, pur se fornendo tutte le informazioni richieste poco disponibile (salutava soltanto con accenno, evasivo, telegrafico nelle risposte fornite, senza guardare l'interlocutore durante il dialogo).

Sia l'ufficio informazioni che il numero di assistenza clienti sono risultati disponibili e cortesi, qualche piccola criticità è stata riscontrata soltanto sui tempi di attesa.

## TRAM

La situazione risulta **migliorabile** in relazione a diversi aspetti. I **ritardi** che si evidenziano sono relativi in particolare ad alcune linee che effettuano lunghi percorsi. Per quanto riguarda le **condizioni igieniche**, la percentuale di tram puliti si è dimostrata piuttosto bassa, aggravandosi in modo particolare per le corse periferiche. Molte corse sono spesso **sovraffollate**, incidendo sulla qualità del comfort e rendendo a volte difficile la permanenza sul mezzo. Altro aspetto critico è la mancanza di servizi per i soggetti **disabili**, in quanto la maggior parte dei tram non è dotata del sistema di ancoraggio ovvero del pianale ribassato. Solo le nuove vetture (presenti in numero ridotto) dispongono di tale sistema.

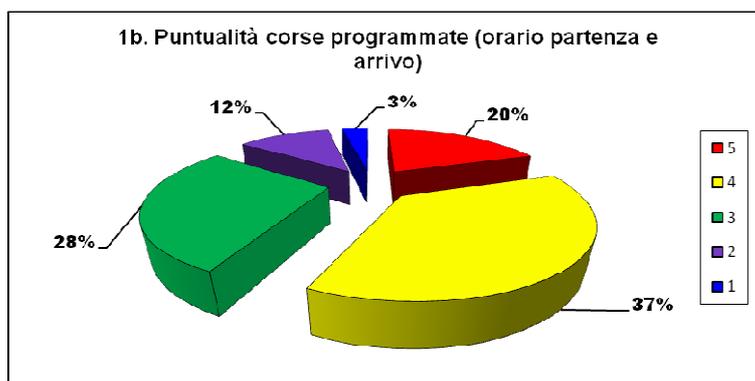
Elementi **positivi** risultano, invece, la cortesia e disponibilita' del **personale** dipendente e del servizio **numero verde** nel fornire informazioni.

Di seguito la specifica sui vari ITEMS descritti nella griglia di rilevazione

### Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Le corse arrivano regolarmente alla fermata e durante il periodo di rilevazione non sono stati rilevati ritardi dovuti al guasto di un veicolo.

Le corse sembrano molto puntuali (il 3% presenta ritardi per piu' di 30 min; il 12% presenta ritardi di 20-30 min; il 28% ha avuto un ritardo di 10-20 min; il 37% ha ritardato di 5-10 min; il 20% dei tram ha avuto dai 0-5 min di ritardo).

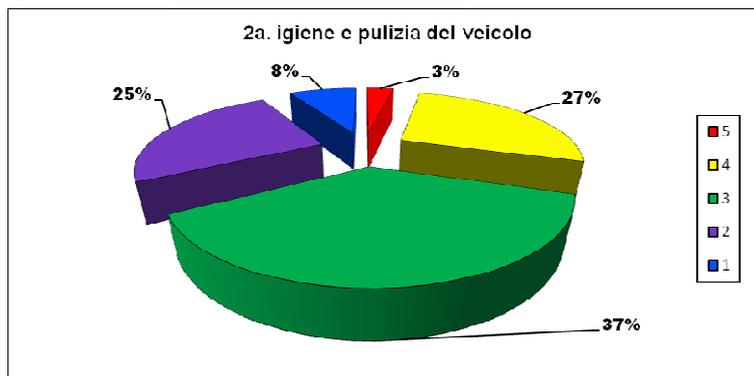


\*(1= piu' di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Il 37%, dei tram non è maleodorante e presenta qualche traccia di rifiuti a terra e/o sui sedili e con la presenza di scritte su vetri e sedili. Il 25% risulta invece non maleodorante, con rifiuti a terra e/o sui sedili e scritte sui vetri e/o sui sedili. Le percentuali piu' alte evidenziano condizioni di igiene e pulizia sufficienti. Le situazioni limite si presentano raramente, comprendendo percentuali dell'8% di tram maleodoranti, e del 3% solamente, i tram che risultano non maleodoranti, puliti e non imbrattati.

Di seguito il grafico riepilogativo.

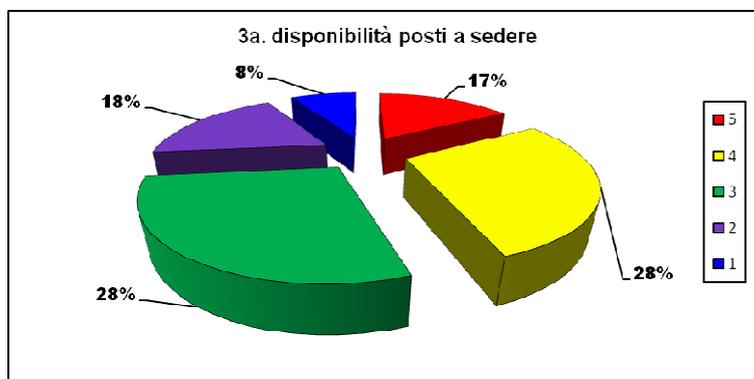


(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

## Comfort del viaggio

Generalmente non vi e' la possibilita' di trovare da subito posti a sedere, se non in alcune fasce orarie della giornata. Spesso si passa in piedi la meta' o i 2/3 del tragitto, a volte anche tutto il viaggio (in particolare negli orari di punta, che coincidono soprattutto con gli orari di entrata/uscita da lavoro/scuola). Più posti a sedere ci sono nelle ore notturne e nelle zone piu' periferiche anche se nei punti di raccordo principali, come la stazione Termini, capita spesso di salire su tram affollati.

Anche la climatizzazione risulta migliorabile: generalmnete risulta adeguata sulle vetture nuove, mentre nelle vecchie (che comunque sono più numerose) il sistema di climatizzazione è scarso, rendendo la permanenza a bordo, soprattutto nei mesi caldi, piuttosto difficoltosa. Nel grafico successivo vengono descritte le percentuali relative:



(1= tutto il tragitto in piedi; 2= 2/3 del tragitto in piedi; 3= 1/2 del tragitto in piedi; 4= possibilita' di sedersi poco dopo la partenza; 5= possibilita' di sedersi durante tutto il tragitto)

## Portatori di handicap

La situazione appare, nel complesso, non adeguata alle esigenze degli utenti. Questa è tra le principali criticità riscontrate nel servizio di trasporto della Capitale.

Non ci sono o non sono funzionanti pianali e piattaforme di ancoraggio nelle vetture più vecchie e vi è l'impossibilità per i soggetti disabili di salire a bordo in maniera autonoma. Ciò è possibile solo nelle vetture nuove, ma soltanto nel 20% circa dei casi.

## Personale e informazioni alla Clientela

Il personale è risultato riconoscibile presentandosi con divisa e identificativo. Inoltre, nella maggior parte dei casi rilevati, è risultato cortese e disponibile (circa l'83,70%), e in alcuni casi addirittura molto esaustivo nelle risposte, fornendo anche informazioni non richieste e preoccupandosi di essere stato esaustivo. Una percentuale veramente minima (1,70%) si è dimostrato, pur fornendo tutte le informazioni richieste, poco disponibile e scortese.

Sia l'ufficio informazioni che il numero verde sono risultati disponibili e cortesi, qualche piccola criticità è stata riscontrata soltanto sui tempi di attesa.

## METROPOLITANA

Da sottolineare, c'è prima di tutto il **comfort di viaggio**. Molte corse sono eccessivamente affollate (soprattutto della mattina e della linea A), così da rendere, a volte, difficoltosa la permanenza a bordo costringendo gli utenti a non poterne usufruire. Con riferimento alle **condizioni igieniche**, la percentuale di mezzi puliti e senza scritte è risultata bassa. La criticità maggiore riguarda i **portatori di handicap**. Ad oggi non tutte le stazioni metro sono dotate di percorsi o mappe tattili e soprattutto non tutte sono dotate di ascensori. La difficoltà degli utenti disabili si acuisce in questi casi, per quelle tratte per cui sono costretti a chiamare mezzi sostitutivi. Sulla Linea A i treni sono attrezzati anche per il trasporto di disabili su sedia a rotelle, dotati di avvisatore acustico di fermata e di sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza, mentre sulla Linea B i treni sono dotati di barriere in gomma a protezione degli spazi intra-vagoni.

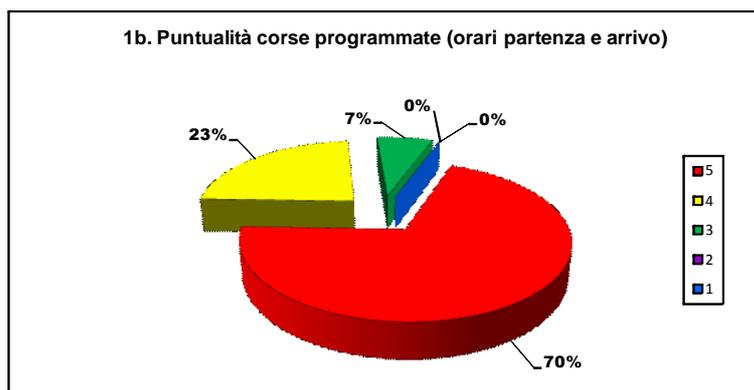
Da rilevare **positivamente**, invece, è la **regolarità delle corse**. Molto positive risultano essere le tabelle elettroniche con i tempi di attesa in fermata. Rispetto ai tempi dichiarati **non si notano ritardi**.

Inoltre positivi sono anche la cortesia, la cordialità e la disponibilità nel fornire informazioni del **personale** dipendente.

Di seguito la specifica dei vari ITEM.

### Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

La regolarità delle corse programmate risulta soddisfacente in quanto tutte le corse previste arrivano regolarmente alla fermata e, almeno nel periodo di rilevazione, non sono stati rilevati ritardi dovuti al guasto di un veicolo. Per quanto riguarda, invece, la puntualità delle corse, come possiamo notare dal grafico di seguito la maggior parte delle corse (il 70% circa) presenta ritardi che vanno dai 0 ai 5 minuti; mentre il 23,30% ha ritardi che vanno dai 5 ai 10 minuti; una percentuale molto bassa ha ritardi che variano dai 10 ai 20 minuti. Non sono stati rilevati invece ritardi oltre i venti minuti. I ritardi tendono ad incrementarsi durante le ore notturne.

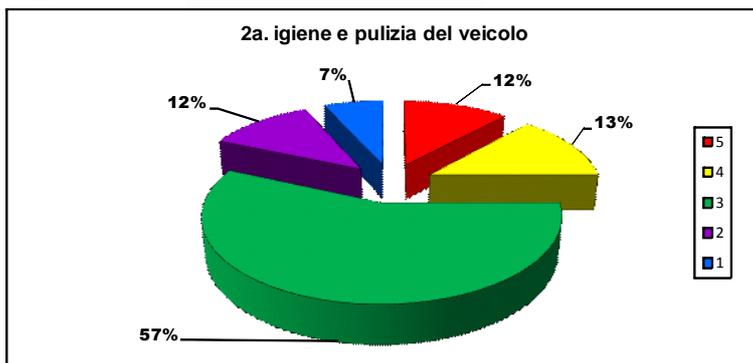


\*(1= più di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Circa il 57% delle vetture risulta non maleodorante, sebbene spesso ci siano rifiuti a terra e/o sui sedili. Inoltre compaiono spesso scritte su vetri e su sedili. Solo una percentuale dell'12% è risultata non maleodorante, pulita e non imbrattata.

Di seguito il grafico riepilogativo.



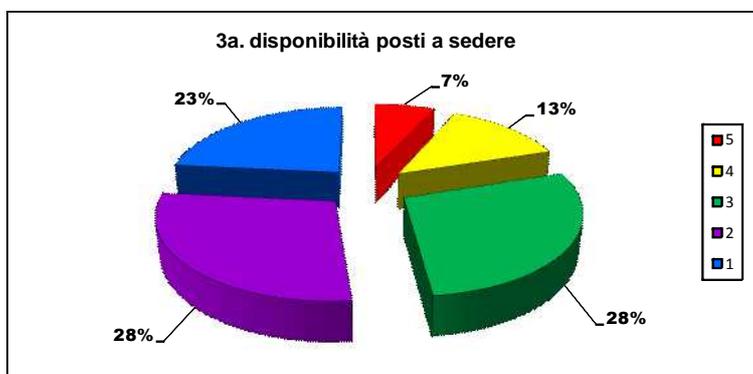
(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

## Comfort del viaggio

Dalle rilevazioni si evidenzia che molto spesso non si trova da subito possibilità di posti a sedere, infatti si passa in piedi da 1/2 a 2/3 del tragitto. Allo stesso tempo non e' da sottovalutare la percentuale dei mezzi (23%) in cui si passa tutto il tragitto in piedi. Questo aspetto tende ad intensificarsi negli orari di punta, ossia entrata/uscita da lavoro/scuola, rendendo talvolta difficoltosa la permanenza a bordo e incidendo negativamente sul confort del viaggio.

Altro fattore che incide sul comfort di viaggio e' la climatizzazione, che dalle rilevazioni risulta non essere ottimale. Infatti, in una percentuale del 65% si sono riscontrate delle difficoltà ad utilizzare il mezzo a causa del troppo caldo (a causa di climatizzatore spento o inesistente). Anche nei casi in cui e' funzionante non risulta adeguato nel 20% delle rilevazioni.

Nel grafico di seguito vengono descritte le percentuali relative alla possibilità di posti a sedere.



(1= tutto il tragitto in piedi; 2= 2/3 del tragitto in piedi; 3= 1/2 del tragitto in piedi; 4= possibilità' di sedersi poco dopo la partenza; 5= possibilità' di sedersi durante tutto il tragitto)

## Portatori di handicap

I mezzi rilevati non sono dotati di pianale ribassato o piattaforma di ancoraggio e, solo alcuni di essi, sono attrezzati anche per il trasporto di disabili su sedia a ruote. Questo rappresenta uno degli aspetti critici del servizio di trasporto pubblico del Comune di Roma. E' invece da sottolineare la presenza in quasi tutte le fermate metro della Linea B, percorsi o mappe tattili. Mentre nella maggior parte delle stazioni metro della Linea A sono inesistenti e, a quanto si dice da tempo, in fase di adeguamento.

## Personale e Informazioni alla Clientela

Tutto il personale è risultato riconoscibile presentandosi con divisa e identificativo. Inoltre, è risultato cordiale, dimostrandosi piuttosto disponibile a fornire risposte esaustive e talvolta anche informazioni aggiuntive.

Sia l' ufficio informazioni che il numero verde sono risultati disponibili e cortesi, qualche piccola criticità è stata riscontrata soltanto sui tempi di attesa.

## RIETI: Rilevazione Trasporto Pubblico Locale:

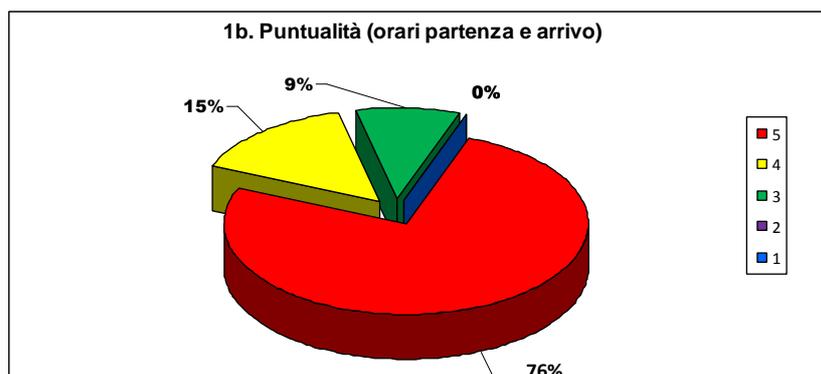
Prima nota **positiva** risulta la **puntualità**. Inoltre sono risultati positivi la **regolarità delle corse**, la **disponibilità di posti a sedere**, la **cortesia** e la **disponibilità**, nel fornire informazioni, del **personale dipendente**.

Le **aree di miglioramento** riguardano invece le **condizioni igieniche** dei mezzi. Le rilevazioni indicano la presenza di pochi mezzi puliti e/o non imbrattati, con percentuali rilevanti di mezzi con rifiuti e scritte sui vetri o sui sedili. Inoltre, la maggior parte, sono sprovvisti di **climatizzatore**, rendendo poco gradevole la permanenza a bordo, soprattutto durante il periodo estivo. Altro aspetto critico dei mezzi di trasporto di Rieti e' quello relativo ai servizi per i soggetti **disabili**, in quanto solo una parte degli autobus sono dotati del sistema di ancoraggio ovvero del pianale ribassato. Risulta, infatti, che, pur essendo i mezzi predisposti, non e' possibile usufruire del servizio perche' non funzionanti o perfino non presenti.

Di seguito la specifica sui vari ITEMS descritti nella griglia di rilevazione

## Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Molto buone la regolarità delle corse programmate e la puntualità. Il 76% dei mezzi si ha un ritardo che varia dai 0 ai 5 minuti di ritardo. Mentre il 15% presenta un ritardo che va dai 5 ai 10 minuti. Non sono stati rilevati ritardi che vanno oltre i 20 minuti. Durante il periodo di osservazione si sono verificati dei ritardi causati dal guasto di un veicolo.



\*(1= piu' di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

## Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Nel maggior numero di osservazioni (44%), i mezzi sono risultati non maleodoranti con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sui sedili, e con la presenza di scritte sui vetri e/o sui sedili. Pochi sono gli autobus maleodoranti (7%), mentre non si sono rilevati mezzi in condizioni "ideali" di igiene e pulizia. Di seguito il grafico riepilogativo.

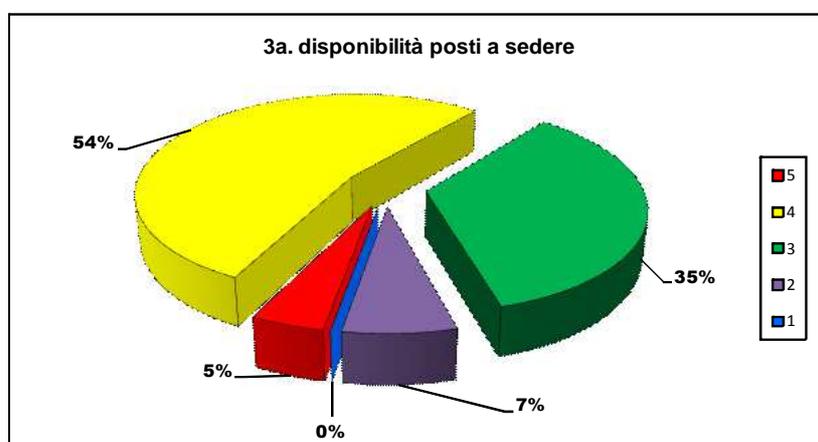


(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

## Comfort del viaggio

Le percentuali ottenute indicano che nel 54% delle corse c'è un'alta probabilità di sedersi poco dopo la partenza, mentre, invece, nel 35% si è costretti a passare circa metà del tragitto in piedi. Da mettere in evidenza il fatto che in tutti i tragitti osservati c'è stata disponibilità di posti a sedere. Altro dato rilevante è la climatizzazione: nel 61% dei casi, nonostante la presenza del climatizzatore acceso, si è rilevato troppo caldo/freddo. Soltanto un 2% presentava una temperatura ideale permettendo così un ottimo comfort di viaggio.

Nel grafico di seguito vengono descritte le percentuali relative alla possibilità di posti a sedere.



(1= tutto il tragitto in piedi; 2= 2/3 del tragitto in piedi; 3= 1/2 del tragitto in piedi; 4= possibilità' di sedersi poco dopo la partenza; 5= possibilità' di sedersi durante tutto il tragitto)

## Portatori di handicap

I mezzi che dispongono di un pianale ribassato funzionante per disabili sono circa il 47%. Nel 35% dei mezzi predisposti il pianale ribassato non è funzionante. Mentre nel 18% il pianale è risultato inesistente.

## Personale e Informazioni alla Clientela

Quasi tutto il personale è risultato riconoscibile presentandosi, salvo qualche rara eccezione, con divisa e identificativo. Inoltre, è risultato cortese e disponibile nella maggior parte dei casi, anche se una percentuale che può considerarsi rilevante (circa il 7%) si è dimostrato, pur se fornendo tutte le informazioni richieste, poco disponibile e cortese.

## VITERBO: Rilevazioni Trasporto Pubblico Locale:

Ciò che emerge è **una pulizia e igiene dei veicoli**, a parte qualche scritta, risultano essere molto ben tenuti e quasi del tutto privi di rifiuti a terra o sui sedili.

Anche la **gestione delle corse** risulta **buona**, priva di eccessivi ritardi o di guasti che ne hanno compromesso il regolare servizio dei veicoli sono risultati elementi positivi: a parte qualche scritta, risultano essere molto ben tenuti e quasi del tutto privi di rifiuti a terra o sui sedili.

Lo stesso non si può dire delle condizioni di viaggio. Se da un lato non si hanno **difficoltà a trovare posti a sedere**, dall'altro si è costretti a viaggiare in **condizioni climatiche sfavorevoli**: climatizzatori spenti o isolamento inappropriato ne pregiudicano il comfort.

E' migliorabile anche l' attivazione di servizi a favore dei **portatori di handicap**: meno della metà degli autobus osservati erano muniti di accorgimenti funzionanti.

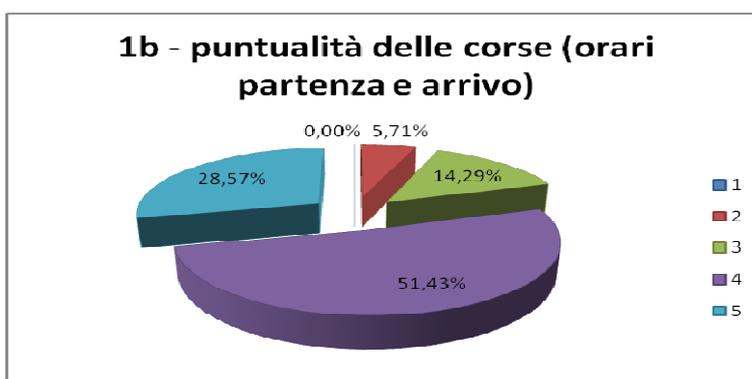
**Cortese e disponibile il personale** degli automezzi, pronto a fornire informazioni esaustive a chi ne avesse bisogno.

Dall'analisi fatta si desume, quindi, la volontà di fornire agli utenti un servizio soddisfacente sul piano della puntualità e del decoro dei mezzi, ma tuttavia si potrebbe far più attenzione al comfort del viaggio e alle esigenze dei disabili.

Di seguito l' analisi degli items d' indagine.

### Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Si evince una certa regolarità nelle corse con tutti gli autobus che passano nei punti stabiliti e una assenza di imprevisti dovuti a guasto del veicolo. Nessun veicolo ha presentato ritardi per più di 30 minuti, il 5% ha riportato un ritardo di 20-30 minuti. La maggior parte degli autobus (51,43%) ritarda 5-10 minuti, circa il 29% arriva puntuale alla fermata.

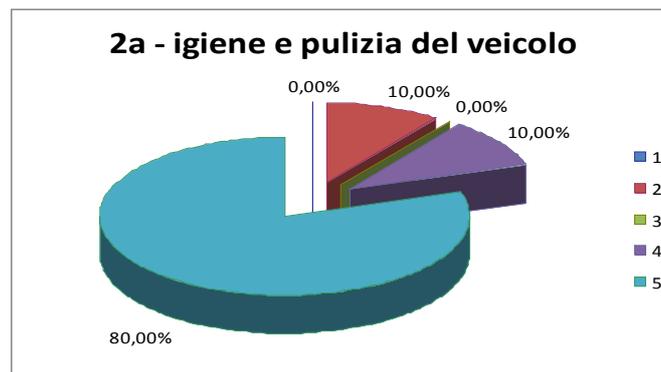


(1= piu' di 30 min di ritardo; 2= 20-30 min di ritardo; 3= 10-20 min di ritardo; 4= 5-10 min di ritardo; 5= 0-5 min di ritardo)

## Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

La grande maggioranza dei mezzi (circa l' 80%) presenta condizioni ottimali, non risultando né maleodorante, né imbrattato.

Buono quindi il servizio da questo punto di vista, che mantiene standards sebbene ancora migliorabili, comunque elevati.



(1= maleodorante e con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 2= non maleodorante con rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 3= non maleodorante con qualche traccia di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 4= non maleodorante, ne' tracce di rifiuti a terra e/o sedili. Scritte sui vetri e/o sedili; 5= non maleodorante. Pulito e non imbrattato )

## Comfort del viaggio

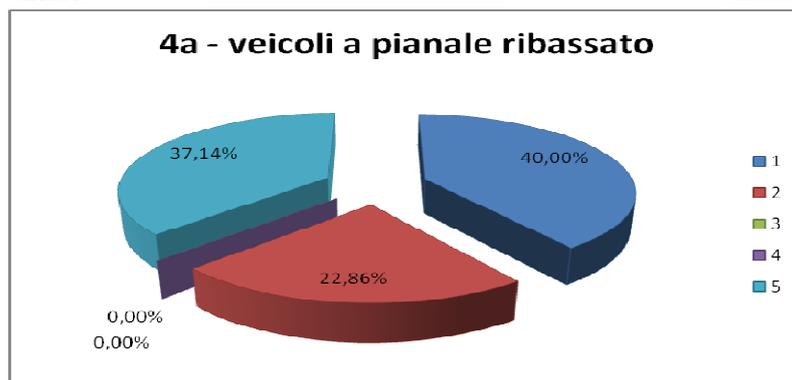
Anche da questo punto di vista i cittadini possono contare su una buona disponibilità di posti a sedere, tendenzialmente si riesce a trovare posto già dalle prime due fermate.

Non si può dire la stessa cosa per la climatizzazione. In nessuno degli autobus monitorati si è trovata una temperatura ideale. Nel 57% circa dei casi il climatizzatore era spento facendo risultare il mezzo troppo caldo rispetto alla temperatura esterna, negli altri casi era invece acceso ma con temperature non adeguate, soltanto in una piccola percentuale è risultato non funzionante .

## Portatori handicap

Anche a Viterbo non tutti gli autobus sono dotati di pianale ribassato e dove presente, non sempre funziona.

Il pianale ribassato è presente e funzionante in circa il 53% dei casi, la piattaforma di ancoraggio nel 54%. Percentuale ancora troppo alta, il 12% dei casi in cui la piattaforma è presente ma non funzionante.



(1=non esistente; 2=esistente non funzionante; 5=esistente e funzionante)

## Personale

Anche in questo caso il personale si è mostrato facilmente riconoscibile (nel 95% dei casi) e disponibile a fornire i chiarimenti necessari. Non è mai risultato scostante al punto di rifiutarsi di parlare con l'utente o di dare risposte evasive; soltanto in una piccola percentuale di casi (il 2,82%), si è mostrato scortese ma comunque ha fornito tutte le risposte richieste. La stessa cosa si può dire anche sul servizio clienti e sulle informazioni richieste presso gli uffici aziendali.

## B. La Rilevazione indiretta tramite questionario di indagine ai cittadini:

Come la precedente, anche la Rilevazione tramite questionario di indagine è stata svolta in momenti diversi (periodo Marzo-Maggio 2010), in ognuna delle città d'indagine. Hanno risposto alle domande 1590 persone, di cui 100 di Frosinone, 290 di Latina, 290 di Rieti, 580 di Roma e 330 di Viterbo.

Le persone sono state intervistate tutte *face to face*, prevalentemente presso le fermate delle principali stazioni di raccordo delle città interessate e seguendo come traccia un questionario costruito ad hoc precedentemente.

Gli aspetti oggetto di indagine sono stati:

- Frequenza di utilizzo di mezzi pubblici nell'arco di una settimana;
- Tipologia di mezzo maggiormente utilizzato e livello di preferenza per la tipologia di mezzo;
- Motivazioni di utilizzo/non utilizzo;

- Livello di sicurezza nell' utilizzo dei vari mezzi pubblici;
- Qualità percepita sui servizi pubblici utilizzati (frequenza corse, puntualità, velocità corse, possibilità di posti a sedere, pulizia, comodità, collegamenti tra zone diverse);
- Importanza assegnata ai principali aspetti del servizio (frequenza corse, puntualità, velocità corse, possibilità posti a sedere, pulizia, comodità di attesa alle fermate, collegamenti tra zone diverse);
- Aree di miglioramento possibili e suggerimenti.

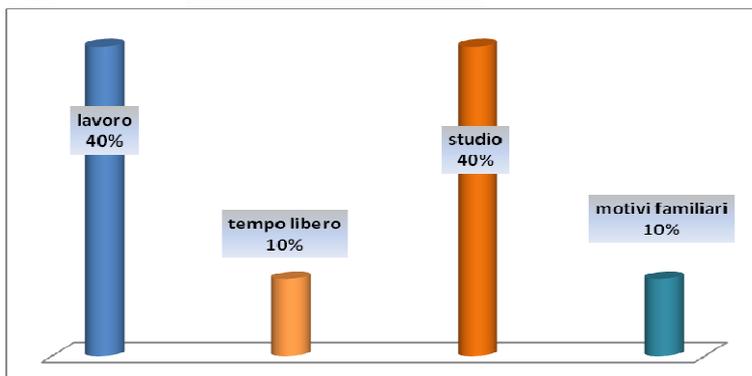
I risultati vengono descritti di seguito differenziati per città.

Si è fatta attenzione a somministrare l'intervista a cittadini, mantenendo una certa rappresentanza sia a livello anagrafico che di sesso che di scolarizzazione che di area urbana di residenza: Il 46% del Campione è stato composto da soggetti di sesso *maschile* e il 54% di sesso *femminile*; il 57% rientra nella fascia di età 15/29, il 29% nella fascia di età 30/64 e il 14% ha *oltre sessanta* anni. Inoltre il 36% dei soggetti risiede al *centro* della loro città e il 64% vive in *periferia*. Infine il 5% non ha nessun titolo o solo licenza elementare, il 36% possiede il *diploma di media inferiore*, il 46% il *diploma di media superiore* e il 13% dichiara di possedere la *laurea post laurea*.

#### **Interviste ai cittadini dell' area urbana di Frosinone:**

All'interno del Comune di Frosinone, il 90% dei cittadini intervistati ha dichiarato di viaggiare con l'autobus almeno saltuariamente.

In una settimana, circa il 90% dei soggetti utilizza il mezzo pubblico da 10 a 20 volte e solo il 10% afferma di usufruirne fino a 10 volte.



La maggior parte (80%), li utilizza per recarsi sul luogo di lavoro e per motivi di studio, il rimanente 20% per il tempo libero e per motivi familiari.

Quasi tutti si sentono sicuri dei mezzi utilizzati ( 80% abbastanza, 10% molto), l' opinione generale appare, quindi, decisamente buona.

La criticità maggiore riguarda la frequenza delle corse programmate e la puntualità dei mezzi nonostante vengano ritenute molto importanti (per l' 80% la puntualità, per il 50% la frequenza): le corse programmate non sono frequenti per circa il 45% delle persone, i mezzi non sono puntuali per il 70%. I cittadini danno molta importanza a questi aspetti.

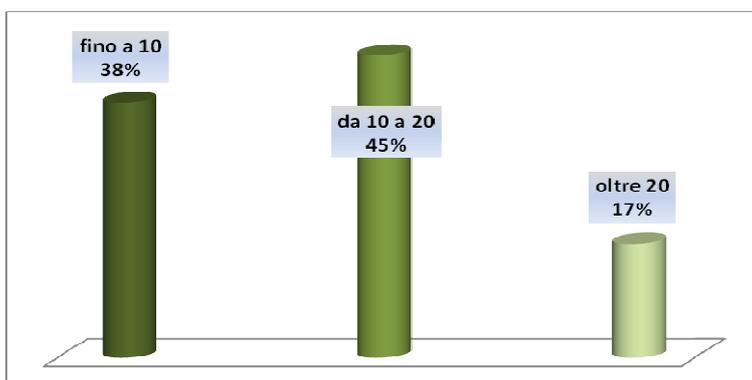
Si è invece mediamente soddisfatti della pulizia (*buona* per il 30%, *sufficiente* per il 60%), molto della velocità delle corse e sufficientemente della disponibilità di posti a sedere sulle vetture (*buona* per il 30%, *sufficiente* per il 70%). Più o meno stessi valori vengono espressi per la comodità di attesa alle fermate e sui collegamenti tra zone diverse. Di tutti questi aspetti i cittadini non esprimono particolari esigenze di miglioramento (sono ritenuti importanti ma abbastanza corrisposti nelle aspettative).

I cittadini di Frosinone sono disposti a pagare di più per migliorare la qualità del servizio, ma solo se la qualità è tangibile e duratura (il 40%, ha risposto "sì, ma solo per miglioramenti apprezzabili"; un 30%, invece, risponde "No, si paga troppo"; per il 20% la risposta è "No, la cifra attuale è sufficiente", mentre il restante 10% risponde "no, sono già soddisfatto dell'attuale qualità").

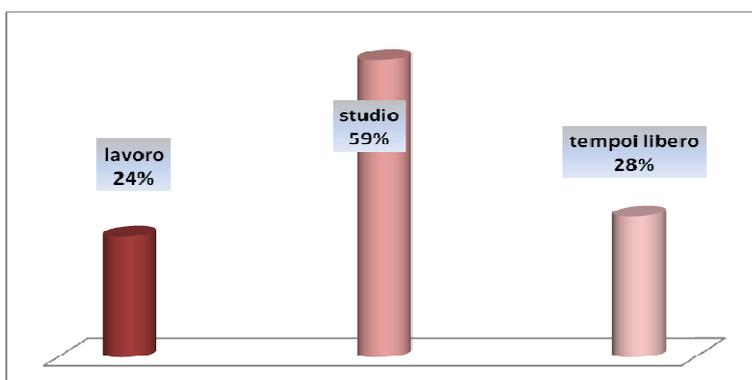
Potrebbero contribuire al miglioramento del servizio prima di tutto la Provincia (60%), secondariamente il Comune e l' Azienda che gestisce il trasporto. Evidentemente, quindi, le problematiche riguardano aspetti di competenza delle Istituzioni.

### Interviste ai cittadini dell' area urbana di Latina:

Il 70% degli intervistati ha dichiarato di aver viaggiato in autobus almeno una volta nell' ultimo periodo, addirittura il 38% prende i mezzi fino a *10 volte a settimana*, il 45% *da 10 a 20 volte*, il 17% *oltre le 20 volte*.



Riguardo alle motivazioni che spingono ad usufruire del trasporto pubblico, il 59% lo fa per *studio*, il 28% per *tempo libero*, il 24% per *lavoro*. Nessuno tra gli intervistati usa i mezzi per la gestione familiare.



Latina appare una città sufficientemente sicura. Infatti il 45% delle persone dichiarano di sentirsi "abbastanza sicure", valore, questo, minore di altre realtà (come ad esempio Frosinone). Probabilmente ciò è dovuto anche alle dimensioni della città che essendo più grande può essere percepita maggiormente "a rischio". Il dato acquista ancora più valenza se si confronta con quello delle persone che dichiara di sentirsi per niente o poco sicuro

( 47% circa degli intervistati). La stima è stata fatta sui diversi turni, rappresenta quindi un valore medio, questo ci potrebbe far capire che il livello di sicurezza percepita potrebbe aumentare nelle ore serali o in quelle a meno frequenza di passeggeri. E' un valore sicuramente distintivo della città di Latina.

In linea con quanto espresso sulla sicurezza, ci sono altri aspetti che vengono identificati come **migliorabili**, tant'è vero che, in diversi casi, si evince una differenza considerevole tra il servizio offerto e ciò che i cittadini riterrebbero prioritario. Così appare, ad esempio, per la **frequenza delle corse** (scarsa per il 45% degli intervistati ma considerata elemento prioritario dal 93%) e la **puntualità**, oppure per la **disponibilità di posti a sedere** (scarsa per il 41%, molto importante per il 69%). Ma si potrebbe proseguire ancora con la **pulizia dei mezzi** (scarsa per il 55% e buona per il 69%) e la **comodità di attesa alle fermate** (scarsa per il 45%, molto importante per il 45%). infatti

Valori **positivi** si hanno invece per la **velocità delle corse** (per il 41% è buona) e la possibilità **di collegamenti tra zone diverse** (per il 41% è sufficiente). La puntualità delle corse è un elemento di successo: è una caratteristica che si verifica spesso ed è molto apprezzata perché ritenuta molto importante (per più del 70% degli intervistati).

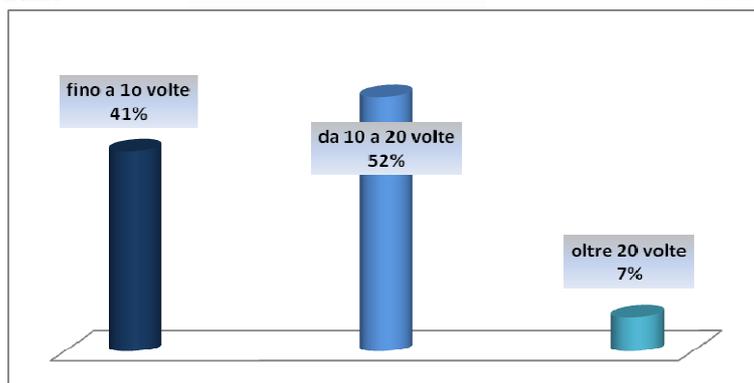
Soltanto il 14% degli intervistati sarebbe disponibile a pagare di più per il servizio ma soltanto a patto di vedere miglioramenti apprezzabili, il 48% non sarebbe a priori disponibile, il 38% sostiene che si paga già troppo. Riscontri, questi, che presuppongono evidentemente una leggera critica nei confronti delle istituzioni e dell' azienda di trasporti pubblici: in rapporto al prezzo pagato, il servizio potrebbe essere migliore.

Non solo quanto detto ma anche rispetto ad altre aspetti: i cittadini vorrebbero, *più fermate, più corsie preferenziali*.

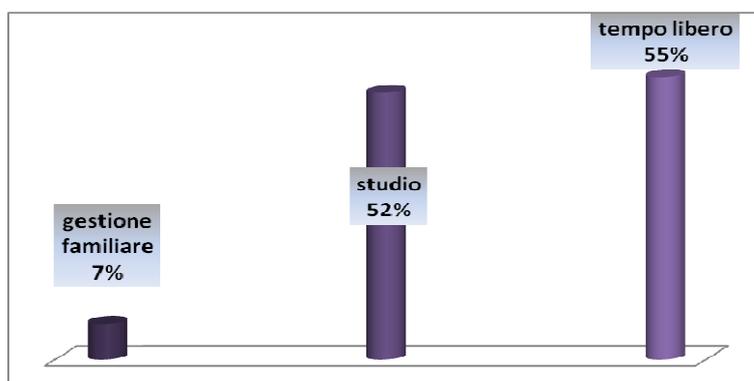
Dai questionari somministrati non emergono particolari suggerimenti ma vengono soltanto ribadite le aspettative già emerse.

### **Interviste ai cittadini dell' area urbana di Rieti:**

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di aver viaggiato in autobus almeno una volta nell' ultimo periodo, addirittura il 41% degli intervistati prende i mezzi fino a *10 volte a settimana*, il 52% *da 10 a 20 volte* , il 7% *oltre le 20 volte*.



Riguardo alle motivazioni che spingono i cittadini ad usufruire del trasporto pubblico, il 55% lo fa per *il tempo libero*, il 52% per *studio* e il 7% per *gestione familiare*. Nessuno tra gli intervistati usa i mezzi per lavoro.



Per quanto riguarda la sicurezza, possiamo notare una situazione decisamente positiva rispetto anche ad altri Comuni del Lazio. Infatti il 41% degli intervistati si sente “molto sicuro” e il 59% “abbastanza”. Quindi il 100% dei cittadini si sente a proprio agio quando viaggia. Probabilmente ciò è dovuto anche alle dimensioni della città e allo stile di vita.

In linea con quanto espresso sulla sicurezza, ci sono altri aspetti del trasporto pubblico attuale che assumono **valori positivi**. Ciò appare per la **velocità delle corse** (per il 55% è ottima), possibilità di **posti a sedere** (buona per il 59%), **frequenza delle corse** e **puntualità** (buona per il 45%) e collegamenti tra zone diverse (buono per il 41%).

Gli aspetti, invece, identificati come **migliorabili**, tant'è vero che, in diversi casi, si evince una differenza considerevole tra il servizio offerto e ciò che i cittadini riterrebbero prioritario, riguardano la **pulizia** (scarsa per il 45% e molto importante per il 59%) e la

**comodità** quando si attende alle fermate (sufficiente per il 41% e considerata molto importante per il 48%).

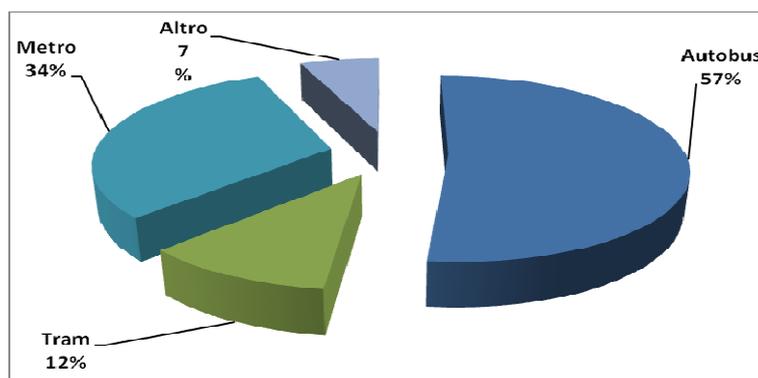
Soltanto il 24% degli intervistati sarebbe disponibile a pagare di più ma soltanto a patto di vedere miglioramenti apprezzabili, il 52% non sarebbe a priori disponibile, il 17% sostiene che si paga già troppo e il 7% dichiara di essere già soddisfatto del servizio attuale. Riscontri questi che presuppongono evidentemente una leggera critica nei confronti delle istituzioni e dell'azienda di trasporti pubblici: in rapporto al prezzo pagato, il servizio potrebbe essere migliore. Anche se a Rieti la soddisfazione del cittadino risulta mediamente positiva si ritiene di rendere migliorabile il trasporto pubblico.

Non solo quanto detto ma anche rispetto ad altre aspetti: i cittadini vorrebbero, *più fermate, più tabelle che indicato l'orario delle corse.*

Dai questionari somministrati non emergono particolari suggerimenti ma vengono soltanto ribadite le aspettative già emerse.

### Interviste ai cittadini dell' area urbana di Roma:

Il 57% degli intervistati ha dichiarato di viaggiare con l'autobus nonostante preferiscano la metro (69%) perché è sicuramente più veloce ma non collega tutte le zone di Roma.



\*Totali diversi da 100 perché sono possibile risposte multiple

La maggior parte dei cittadini (53%) ha dichiarato di aver utilizzato il mezzo pubblico più di 10 volte alla settimana.

Riguardo alle motivazioni che spingono i cittadini ad usufruire del trasporto pubblico, il 43% lo fa per *lavoro*, il 41% per *tempo libero*, il 36% per *studio* e il 7% per *gestione familiare*.

In una città come Roma i mezzi pubblici sono di primaria importanza per i consumatori e quindi dovrebbero assolvere, in modo efficiente, alla svariate esigenze.

Roma appare una città sufficientemente sicura, soprattutto quando vengono utilizzati l'autobus e il tram. Infatti il 69% delle persone dichiarano di sentirsi "abbastanza sicure". Questo valore è indice del fatto che negli ultimi anni si presta maggiore attenzione nel tutelare il cittadino da possibili aggressioni.

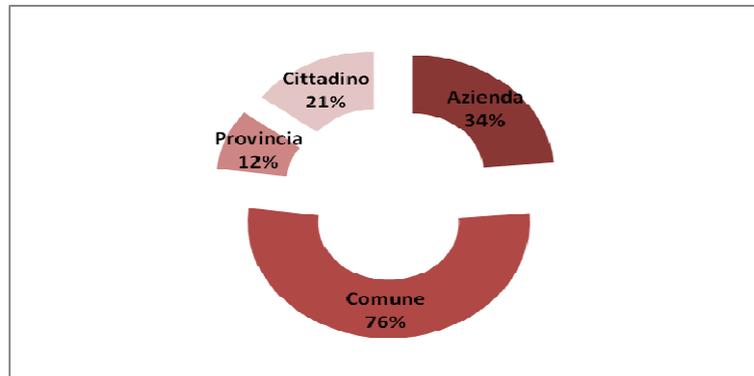
Il valore tende ad abbassarsi quando viene utilizzata la metropolitana. Quindi il livello di sicurezza percepita deve sicuramente migliorare.

Ci sono altri aspetti che vengono identificati come migliorabili, ad avvalorare ciò sono i dati che emergono tra il servizio offerto e ciò che i cittadini riterrebbero prioritario. Così appare ad esempio per la **frequenza delle corse** (scarsa per il 45% ma considerata elemento prioritario dal 88%). La frequenza delle corse è un aspetto considerato molto importante dalla maggior parte delle persone intervistate a Roma e allo stesso tempo considerata scarsa nel trasporto pubblico attuale. Inoltre la **puntualità** (scarsa per il 52% degli intervistati e ma considerata molto importante per il 72%), oppure i **collegamenti tra zone diverse** (scarsa per il 41% ma considerato aspetto molto importante per il 79%). Possiamo proseguire con la possibilità di **posti a sedere** (scarsa per il 47% e considerata abbastanza importante per il 46%), la pulizia dei mezzi (scarsa per il 58% dei cittadini ma ritenuta molto importante per il 52%) e la **comodità** quando si attende alle fermate (scarsa per il 52% dei soggetti ma ritenuto molto importante per il 48%). La comodità quando si attende alle fermate risulta prioritaria in una metropoli come Roma (ad esempio rispetto ad un centro piccolo come Rieti), probabilmente perché il tempo di attesa alle fermate è maggiore.

La **qualità dei mezzi** pubblici è considerata mediamente scarsa per tutte le categorie presenti all'interno della domanda sul livello di soddisfazione del trasporto pubblico attuale.

Il 55% degli intervistati sarebbe disponibile a pagare di più a patto di vedere miglioramenti apprezzabili, il 28% non sarebbe a priori disponibile e solo il 17% sostiene che si paga già troppo. Riscontri questi che ipotizzano una critica nei confronti delle istituzioni e delle

aziende che gestiscono i trasporti pubblici: il servizio deve essere migliorato, si è disposti a pagare qualcosa in più purché ci siano dei cambiamenti evidenti.



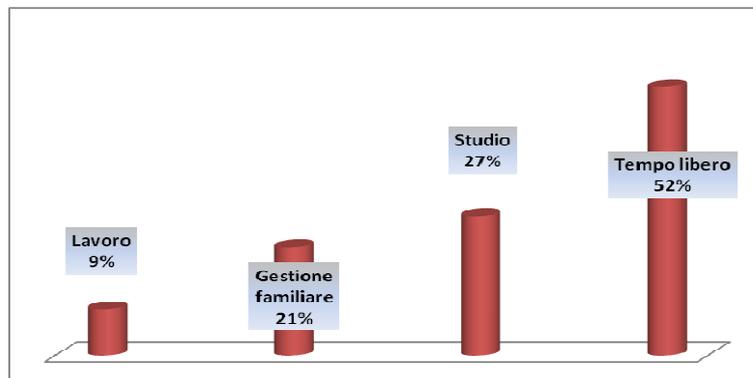
\*Totali diversi da 100 perché sono possibile risposte multiple

**SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI:** di seguito alcune indicazioni dei soggetti intervistati: *migliorare frequenza della linea autobus 558, aggiungere mezzi via Portuense, migliorare frequenza e collegamento linea autobus 556, più frequenza delle corse Torpignattara e comodità, accelerare la costruzione della metro, più copertura del territorio con i bus, maggiori fermate zona giardinetti, maggiori collegamenti zona Pantano, maggiori indagini sulla qualità, corsia preferenziale n. autobus 105, più autobus bus linea n. 558, più collegamenti verso la zona di Roma nord, migliorare la frequenza della linea autobus n. 409, migliorare la frequenza delle corse autobus in periferia, migliorare le linee delle linee autobus notturni di centro e periferia, ampliare il percorso autobus linea n. 556, migliorare il sistema di informazioni dedicato agli utenti, monitorare costantemente la soddisfazione degli utenti, migliorare il collegamento e integrare altri mezzi di trasporto, più corse e più pulizia, più puntualità delle linee n. 105 e n. 52, , più controllo biglietti, incrementare utilizzo mezzi alternativi, più frequenza della linee n. 312, aumentare i collegamenti Roma-Torremaura.*

#### **Interviste ai cittadini dell' area urbana di Viterbo:**

Il 79% degli intervistati dichiara di utilizzare i mezzi pubblici fino a *10 volte a settimana*, il 18% prende l'autobus *da 10 a 20 volte*, il 3% *oltre le 20 volte*, sempre con frequenza settimanale.

Del totale, la maggior parte li utilizza per il tempo libero (52%), la rimanente per studio (27%), per la gestione familiare e soltanto una percentuale minima per lavoro (9%).



I cittadini forniscono riscontri positivi su diversi aspetti.

Prima di tutto, Viterbo appare una città molto sicura da possibili scippi, rapine aggressioni ecc... (55% si sente *molto sicuro*, il 24% *abbastanza*, il 18% *poco* e *per niente* solo il 3%). Secondariamente, è molto apprezzata la **puntualità** (scarsa solo per il 15% degli intervistati).

Valori positivi si hanno per la **velocità delle corse**, la **possibilità di posti a sedere**, anche se le aspettative nei confronti di questi aspetti sono molto elevati rendendo il gap tra percezione e aspettative abbastanza elevato (la velocità è ottima per il 12%, buona per il 24%, sufficiente per il 49%; la disponibilità di posti a sedere è ottima per il 27% degli intervistati, buona per il 30%, sufficiente per il 46%).

Degli aspetti **migliorabili** c'è invece la **pulizia** e la presenza **di collegamenti tra zone diverse** (la prima decisamente scarsa per il 30% degli intervistati, la seconda appena sufficiente per circa il 58%). I due aspetti sono ritenuti molto importanti (i collegamenti tra zone diverse per il 76% degli intervistati, la pulizia per il 61%).

I cittadini di Viterbo non sarebbero tendenzialmente disponibili a pagare di più per migliorare il servizio (il 27% risponde "No, la cifra attuale è sufficiente", il 27% "No, si paga troppo"). Soltanto il 27%, evidentemente riscontrando anche aree di miglioramento rilevanti sostiene che sarebbe disponibile solo per miglioramenti apprezzabili". La rimanente percentuale è invece già soddisfatta della qualità attuale.

**SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI:** di seguito alcune indicazioni dei soggetti intervistati: *migliorare l'estetica del capolinea, più frequenza delle corse, migliorare i collegamenti tra zone diverse, più autobus a disposizione, aumento dei mezzi in zona Santa Barbara, aumentare mezzi in zona Cappuccine di domenica, ci vorrebbe il parasole alle fermate per coprire anche dalla pioggia, più corse domenicali, guida sicura e rispetto anziani quando scendono, autobus linea n. 1 e n. 11 con pensiline, divieto agli autisti di usare cellulare, bus più piccoli per non rovinare le strade, autisti più cortesi, migliorare reperibilità biglietti sabato e domenica, aumentare corse domenicali nella zona Santa Barbara.*

## 6. CONCLUSIONI

Le città considerate sono diverse per molte delle caratteristiche che potrebbero condizionare la qualità del servizio di trasporto pubblico erogato, basti pensare a variabili come la dimensione dell' aree urbane (Roma come metropoli e, le altre, città di provincia) le diversità strutturali, la tipologia di utenza che utilizza i mezzi pubblici (a Roma molti più pendolari), ecc.... motivo per cui le argomentazioni che seguono possono essere soggette ad integrazioni, è tuttavia possibile fare alcune considerazioni.

Le iniziative intraprese hanno avuto un ottimo riscontro da parte dei cittadini che si sono mostrati disponibili e sempre propositivi nel fornire il loro punto di vista in tutte le occasioni previste (scrivendo sul blog, contattando il numero verde, rispondendo alle interviste, rilevando direttamente le criticità nelle loro città utilizzando i kit di rilevazione forniti da MDC Lazio e MC Roma ecc...).

I cittadini hanno manifestato **interesse per la materia consumeristica** e una certa voglia di cambiamento, una tendenza a supportare il cambiamento più che a seguirlo. Risultato molto positivo perché denota un' apertura sempre maggiore al principio dell' "**autotutela**", elemento fondamentale che permette di preservare e curare la cosa pubblica come se fosse propria (il dato è sottolineato anche dai riscontri verbali dei cittadini: alla domanda "*chi potrebbe fare di più per migliorare il servizio pubblico?*", quasi il 20% degli intervistati risponde "*il cittadino*"). Certo, dall' altro lato ciò potrebbe anche essere sintomo di poca soddisfazione per il servizio esistente, voglia di indicare aree di miglioramento, di attivarsi perché la situazione a volte sembra oltre il limite di tolleranza (basti pensare alle numerose segnalazioni dello sportello fisso su Roma e dello sportello itinerante).

Su alcuni aspetti si sono rilevate differenze tra la qualità del servizio percepita dai cittadini e la qualità monitorata direttamente sui mezzi pubblici (a volte in positivo, altre in negativo).

Durante le interviste è stato chiesto di indicare possibili suggerimenti migliorativi, spesso si è risposto ribadendo le aspettative dichiarate precedentemente, quasi come a dire "riporto le criticità e delego a chi di dovere la proposta su azioni correttive". Fatto, questo, che evidentemente denota una certa **fiducia** negli attori coinvolti (aziende di trasporto pubblico, comune ecc...).

Le aziende di trasporto pubblico denotano attenzione per l'utente, i servizi di gestione cliente (es. numero verde e call center), forniscono riscontri soddisfacenti e il personale operante su strada (autisti, controllori ecc...) spesso viene percepito disponibile e cordiale. Ciò succede anche nelle ore di punta e anche a Roma dove il sovraffollamento nelle vetture, il traffico e la quantità di utenti che usufruiscono dei mezzi potrebbero creare delle attenuanti. Le macchinette elettroniche dei biglietti poche volte vengono dichiarate non funzionanti e i titoli di viaggio risultano facilmente reperibili. Lo stesso anche per i siti web delle aziende (poco visitati, nessun cittadino suggerisce azioni correttive né ai contenuti né alla veste grafica). Pochi sanno dell'esistenza sul sito internet aziendale della Carta dei Servizi (è conosciuta soltanto dal 15% circa degli intervistati, gran parte dei quali di Roma).

Sembra in sostanza un quadro essenzialmente positivo, ma è proprio la **Carta dei Servizi** che introduce la prima criticità riscontrata.

Essa, infatti, **non è sempre reperibile** sui siti web aziendali, a volte non esiste proprio e la sua stesura non risulta neanche all'ordine del giorno dei Consigli di Amministrazione delle aziende interessate. L'ASM di Rieti è l'azienda che più frequentemente aggiorna la Carta (già 2 volte per l'anno in corso) e che ne fornisce riscontro sul sito web.

L'assenza della Carta non permette al cittadino di sapere di quale servizio sta usufruendo acquistando il titolo di viaggio, in quali casi ha il diritto di inoltrare reclamo, non permette di definire gli standard qualitativi su cui poter valutare il servizio che l'azienda sta erogando (è bene specificare che l'obiettivo non sarebbe soltanto quello di redigere la carta ma anche di divulgarne l'esistenza, anche attraverso carta stampata).

La Carta dei Servizi è sicuramente l'elemento principale per chiarire il confronto tra azienda e cittadino sulle reciproche aspettative.

Dalle indagini conoscitive è emerso che le **aspettative** del cittadino risultano **ben definite**, coerenti anche con le ricerche sulla mobilità urbana promosse da altre organizzazioni (es. la Fondazione Censis): **minor tempo** (il mezzo non è abbastanza competitivo per il tempo che si impiega per raggiungere la destinazione), **pulizia dei mezzi più accurata** (gli autobus appaiono sporchi e con carte a terra), **maggiore regolarità delle corse** (puntualità, certezza dei tempi di arrivo), adeguata **climatizzazione delle vetture** (troppo caldo d'estate, freddo d'inverno), maggiore disponibilità di **posti a sedere**. Tra le varie città cambia soltanto l'ordine di importanza attribuito ad esse. A Roma il segnale principale è dato dalla congestione del traffico, dalla puntualità degli autobus, dalla

presenza di vetture datate, da condizioni igieniche non sempre ottimali nelle ore di punta; a Frosinone e Latina dalla regolarità corse e dalla puntualità; a Rieti dalla Pulizia delle vetture; a Viterbo dai collegamenti tra zone diverse.

Tra le aziende interessate non c'è nessuna che eccelle rispetto alle altre perché ognuna è migliorabile su alcuni aspetti e ha dei punti di forza su altri.

Tutto ciò acquista ancora maggior valore se si considera che i dati sono emersi da un duplice confronto che ha tenuto conto di due punti di vista: quello delle persone incaricate che hanno monitorato direttamente i mezzi pubblici e quello dei cittadini che sono stati intervistati tramite questionario d'indagine.

I cittadini, oltre a riportare aspettative ben definite, ribadiscono anche che farebbero un **uso maggiore dei mezzi pubblici** se tali aspettative venissero assecondate, in molti casi con la disponibilità di pagare anche un prezzo leggermente più alto per il titolo di viaggio a patto di vedere miglioramenti apprezzabili (rispondono così circa il 30% degli intervistati). Riassumendo: i cittadini partecipano volentieri ad iniziative di monitoraggio come la presente, si assumono una parte di responsabilità nella salvaguardia del bene pubblico, definiscono chiaramente le loro aspettative di miglioramento nei confronti del servizio, in alcuni casi sarebbero anche disponibili a pagare qualcosa in più se riscontrassero benefici visibili. Peraltro, è indicativo notare come le persone che definiscono chiaramente le loro aspettative sono le stesse che più di altre appartengono al target dell'utente "tipo" dei mezzi pubblici, riconosciuto tale non solo dal presente progetto ma anche da precedenti ricerche riguardanti la mobilità nel Lazio (es. Monitoraggio ATAC 2009) e in altre regioni d'Italia: donne, studenti e anziani, cittadini con basso livello di istruzione e reddito, che utilizzano il TPL per motivi di studio e tempo libero. Sono le stesse che apprezzano le agevolazioni loro dedicate (tariffe speciali, sconti universitari ecc...) ma che evidentemente trovano ancora delle aree di miglioramento tangibili.

E' vero pure che il successo di iniziative passate sarebbe stato minore se fossero stati assecondati soltanto tali aspetti. Non raramente si sono rese necessarie azioni di "forzatura" da parte delle Istituzioni con l'obiettivo di scardinare uno dei meccanismi che trasversalmente riguarda tutti gli utenti: l'**abitudine** all'utilizzo del mezzo proprio. In tal senso, ad esempio, sono andate le iniziative del Comune di Roma volte a scoraggiare gli aspetti che solitamente rendono deficitario l'utilizzo dell'automobile: stress da traffico, ricerca parcheggio, fattore psicologico di rischio incidenti, fattore costo. Basti pensare che a Roma il ricorso al mezzo pubblico è aumentato soprattutto per chi abita nei quartieri

centrali della città, quartieri in cui le politiche dissuasive adottate (parcheggi a pagamento, ZTL ecc...) hanno contribuito ad aumentare l' utilizzo dei mezzi pubblici.

Apportare azioni migliorative può significare allora, da un lato, agire sul cambiamento culturale delle persone, dall' altro sul miglioramento strutturale del servizio, dall' altro su iniziative che spingano effettivamente il cambiamento (come quelle finalizzate a scoraggiare l' utilizzo del mezzo proprio).

Apportare azioni migliorative può significare anche riprendere iniziative già in essere, trasferire **buone prassi** sul servizio da altri contesti (come è già successo ad esempio con il bike sharing, servizio sperimentato in Olanda già dall' inizio degli anni Settanta e attivo oggi in oltre 60 comuni italiani) favorire, in poche parole iniziative che facilitino lo scambio di informazioni: ad esempio promuovendo l' utilizzo di spazi web che possano mettere in relazione aziende che gestiscono il trasporto pubblico in contesti diversi ma anche i cittadini stessi.

Il progetto ha attivato l' iniziativa del blog che ha avuto riscontro positivo anche se avrebbe avuto bisogno di più tempo, per creare l' abitudine nel cittadino al suo utilizzo ed è risultato essere un servizio nell' ambito del quale ci si è potuti confrontare sul servizio di trasporto di cui si usufruisce tra un quartiere e l' altro della stessa città, ma anche tra città diverse. Inoltre uno spazio in cui poter condividere iniziative particolari ("Giornata del Trasporto Pubblico", iniziative per agevolare categorie protette), raccogliendo suggerimenti da rigirare alle istituzioni o aziende interessate, consultare orari, normative di riferimento ecc...Un servizio, in sostanza che ha riscontrato buoni margini di utilità, anche per prospettive future. Non a caso la condivisione della conoscenza è una delle priorità stabilite anche a livello comunitario, non solo per sviluppo della mobilità sostenibile ma anche per il raggiungimento degli obiettivi strategici stabiliti dall' Unione Europea per i prossimi anni.

Infine, partire da iniziative come la presente che si inseriscono nel ventaglio di quelle che individuano e monitorano costantemente le esigenze degli utenti e la qualità del servizio sicuramente è un elemento positivo: permette all' argomento di rimanere all' ordine del giorno e di misurare i miglioramenti delle azioni correttive intraprese nel corso del tempo. Azioni correttive che garantiscono il diritto alla mobilità per il cittadino, il **rispetto dell'ambiente** e il risparmio sui costi sociali, in sostanza beneficio per l' intera comunità.





**Movimento Difesa del Cittadino Lazio**

**Movimento Consumatori Roma**

Piazza dei Geografi, 22  
00176 Roma  
Tel. / Fax 06.64771284

lazio@mdc.it  
romacasilino@movimentoconsumatori.it