



# LA QUALITA' PERCEPITA NEL TRASPORTO PUBBLICO UMBRO: IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI



# **“LA QUALITÀ PERCEPITA NEL TRASPORTO PUBBLICO UMBRO: IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI”**

## **INDICE**

IL PROGETTO .....	2
OBIETTIVI GENERALI .....	2
OBIETTIVI SPECIFICI .....	2
LA METODOLOGIA .....	2
F.S. ....	4
DESCRIZIONE GRAFICI F.S. ....	14
F.C.U. ....	15
DESCRIZIONE GRAFICI F.C.U. ....	24
A.P.M. ....	26
DESCRIZIONE GRAFICI A.P.M. ....	35
A.T.C. ....	37
DESCRIZIONE GRAFICI ATC .....	46
S.S.I.T. ....	48
DESCRIZIONE GRAFICI SSIT .....	58
ELEMENTI DI CRITICITA' .....	59
ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI .....	62
ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI .....	63
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE .....	64
LE CARTE DEI SERVIZI .....	65
“QUADRO NORMATIVO” .....	65
ART. 2 COMMA 461 DELLA LEGGE FINANZIARIA 2008 .....	66
IL SETTORE DEI TRASPORTI .....	67
“LE CARTE DELLA MOBILITA' ” .....	67
LE CARTE DELLA MOBILITA' DELLE AZIENDE DEL TPL UMBRO .....	69
CONCLUSIONI E PROSPETTIVE .....	71

## IL PROGETTO

### OBIETTIVI GENERALI

Il tema del trasporto pubblico riveste un'importanza centrale nella vita dei cittadini, in quanto vi è la consapevolezza che la sua maggiore o minore efficienza ha conseguenze dirette anche sui livelli di inquinamento delle aree urbane ed extraurbane, e, quindi, sulla salute.

Sulla base di queste motivazioni si è deciso di dare la parola agli utenti umbri e di verificare “sul campo”, attraverso il loro punto di vista, il grado di efficienza del trasporto pubblico su scala regionale analizzato nelle due diverse modalità (autobus e treno).

Il progetto si propone di conoscere il livello di qualità percepita del trasporto pubblico regionale. Attraverso le risposte fornite dagli intervistati si ha, infatti, un quadro di valutazioni, fatte direttamente dagli utenti, sugli standard qualitativi dei servizi e quindi una misura del livello di applicazione delle “Carte dei servizi” delle aziende erogatrici che operano sul territorio regionale.

A 15 anni dall'emanazione della Direttiva Ciampi sui “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” si è ritenuto interessante verificare, insieme agli utenti, ovvero a coloro che “vivono” quotidianamente il servizio, le modalità con cui le aziende hanno deciso di introdurre le “Carte dei servizi” e di rendere, pertanto, operativi i principi di *uguaglianza dei diritti* degli utenti, di *efficacia* ed *efficienza* delle prestazioni, previsti nella medesima Direttiva.

### OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivi specifici del Progetto sono:

- acquisire elementi di conoscenza quantitativa e qualitativa sui principali servizi esistenti a livello locale;
- individuare la presenza di eventuali situazioni di criticità o punti di debolezza sotto il profilo qualitativo;
- alimentare e consolidare i canali di informazione e di ascolto con gli utenti, nonché promuovere la crescita di una cultura sulla qualità della vita, intesa come soddisfacimento dei bisogni dei cittadini;
- fornire un primo panorama del clima di opinione dei cittadini sulla adeguatezza dei servizi, in quanto, la misurazione delle variabili osservate può contribuire al rinnovamento dei modelli gestionali degli stessi servizi.

### LA METODOLOGIA

La prima fase di realizzazione del Progetto è consistita nella somministrazione di un questionario a 620 utenti: 130 utenti FS, 120 utenti FCU, 130 utenti APM, 120 utenti ATC e 120 utenti SSIT. Il questionario è stato somministrato direttamente dalle scriventi Associazioni presso le stazioni, i terminal bus e le fermate, lungo le tratte regionali di FS e FCU, nonché nelle città di Perugia, Terni e Spoleto.

Il questionario ha riguardato sostanzialmente 10 aspetti salienti del servizio:

- comfort;
- puntualità e regolarità del servizio;

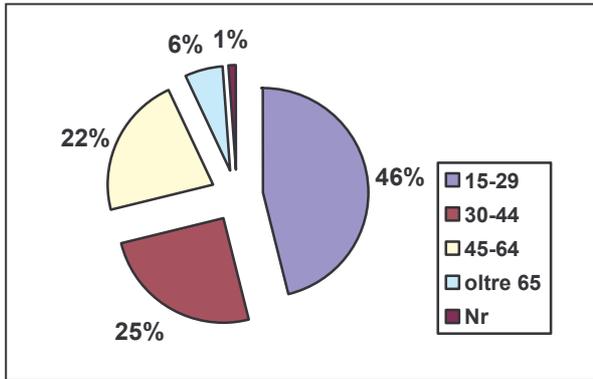
- sicurezza personale;
- informazione;
- aspetti relazionali e comportamentali;
- attenzione all'ambiente;
- accessibilità per i disabili;
- pulizia;
- integrazione modale;
- aspetti comportamentali dei viaggiatori.

La seconda fase del Progetto ha comportato l'elaborazione ed analisi dei risultati dei questionari somministrati, nonché la lettura delle Carte dei Servizi, meglio dette Carte della Mobilità, delle singole aziende coinvolte nel Progetto.

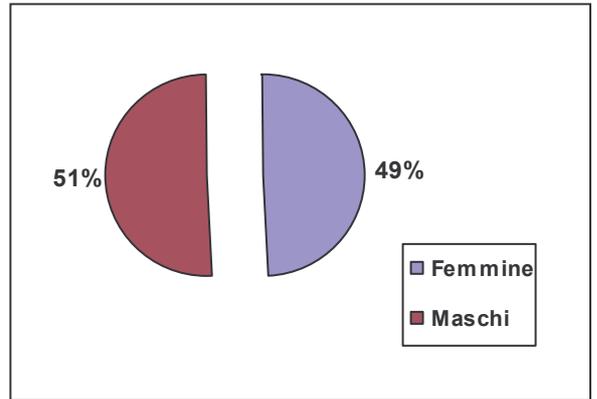
La presente indagine, condotta senza pretesa di scientificità, ha fornito tuttavia uno strumento utile alle scriventi Associazioni, al fine di svolgere più compiutamente il ruolo che il nuovo quadro normativo in materia di Carte dei Servizi, di cui si dirà più avanti, assegna loro.

F.S.

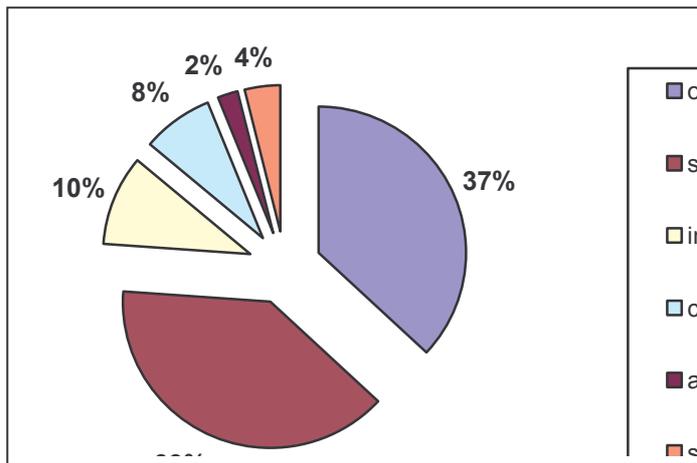
AREA ANAGRAFICA  
ETA'



SESSO

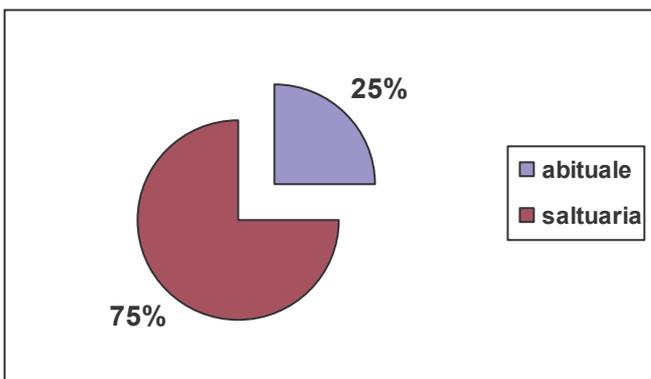


CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

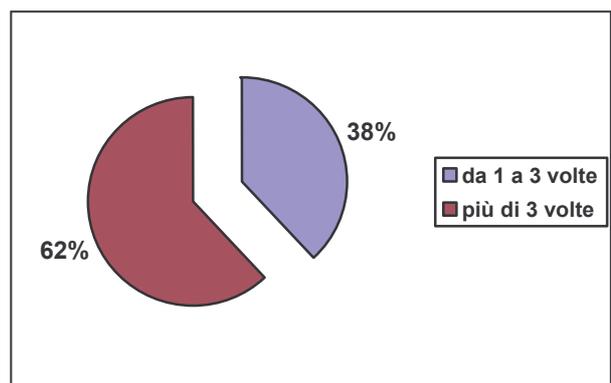


1. INFORMAZIONI GENERALI

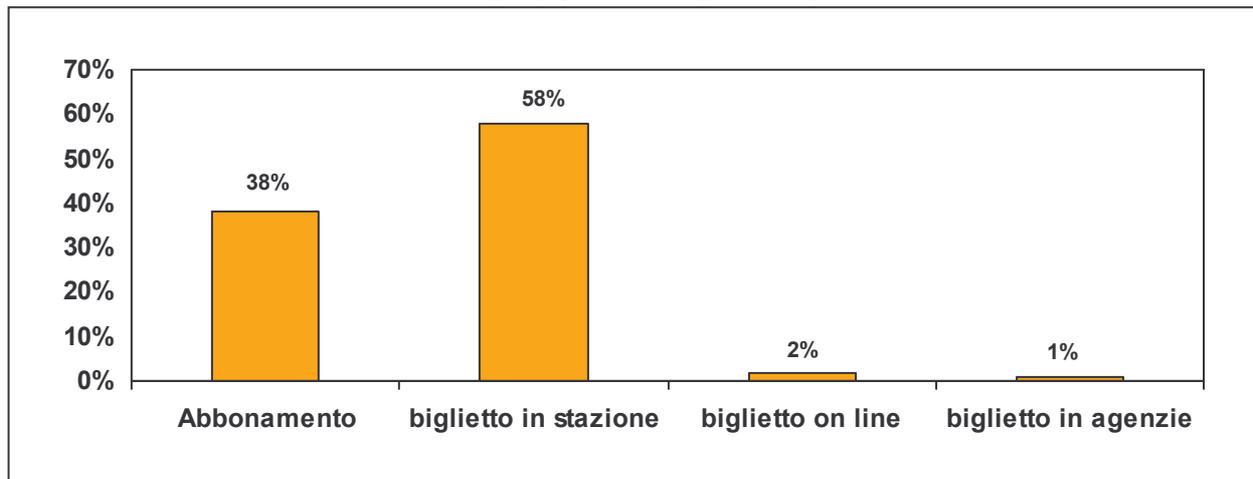
FREQUENZA DI UTILIZZO DEL TRENO



UTILIZZO NELL'ULTIMO MESE

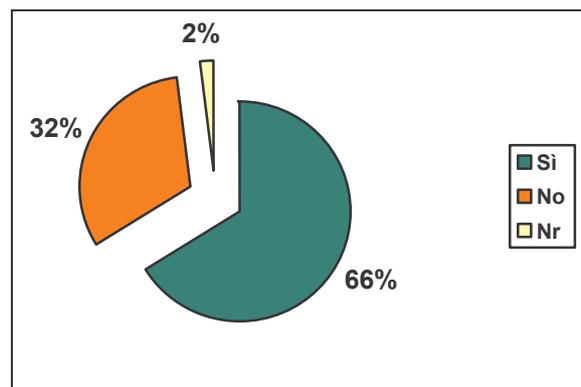


## TIPOLOGIA DI BIGLIETTO

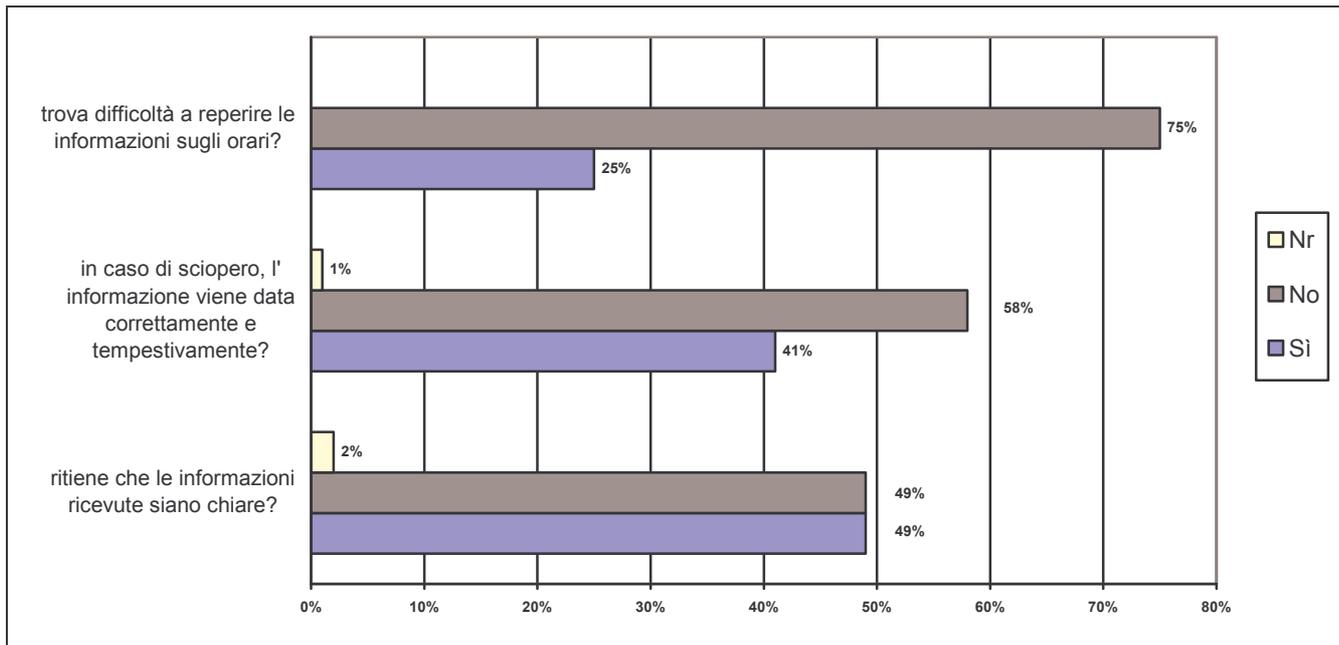


## 2. INTEGRAZIONE MODALE

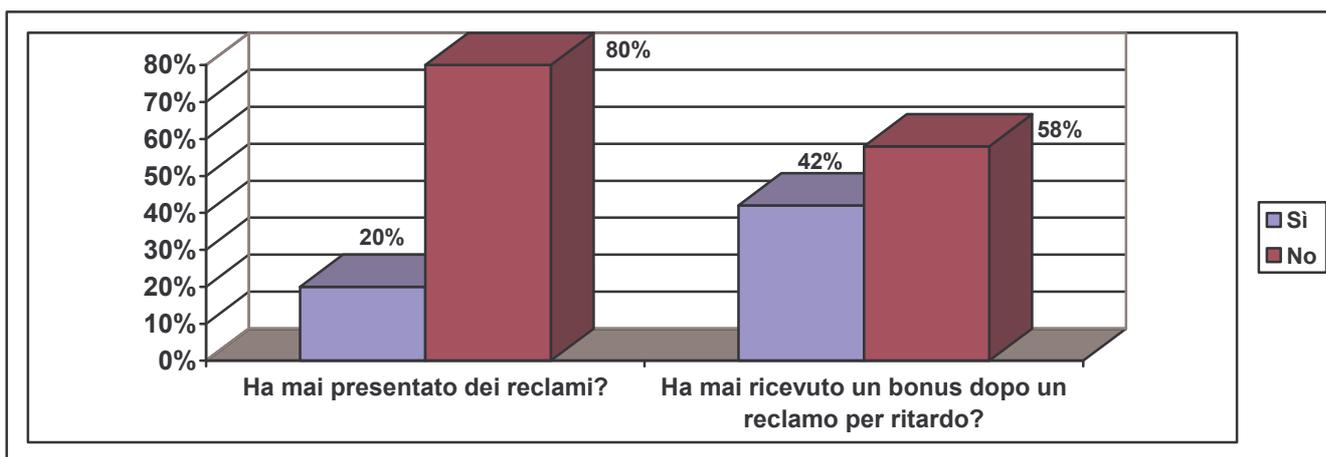
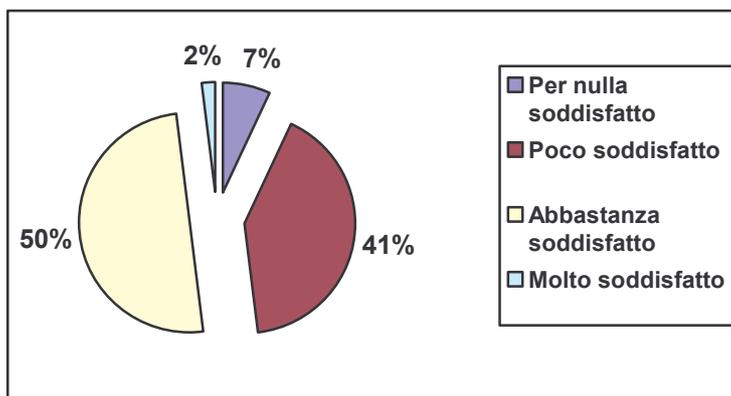
### COINCIDENZE CON ALTRI MEZZI



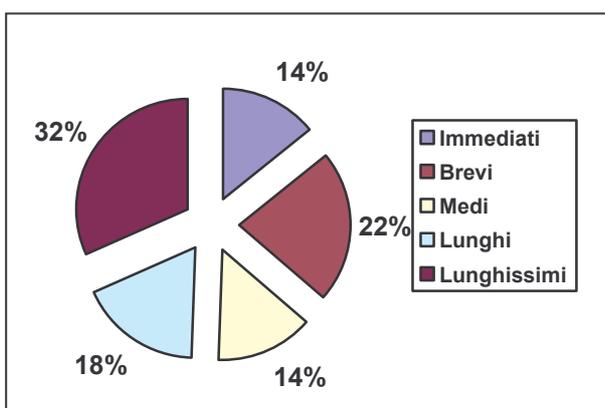
## 3. INFORMAZIONI E RECLAMI



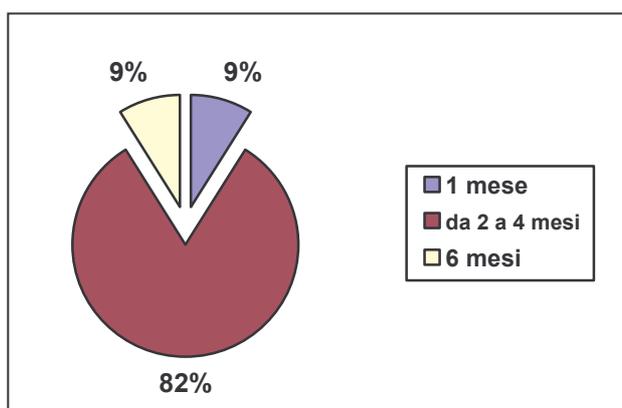
RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI SI RITIENE:



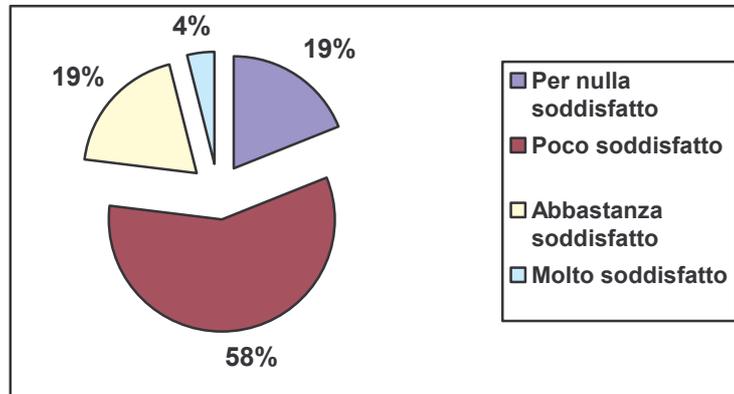
TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI



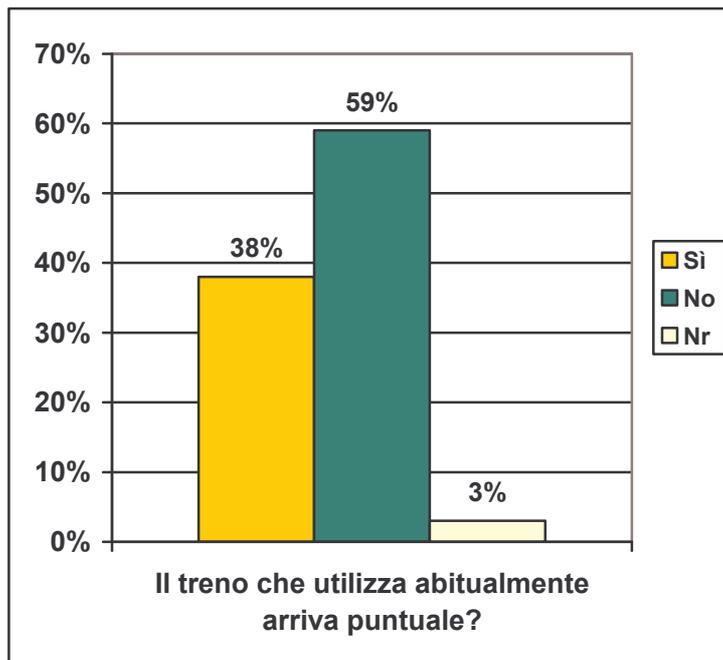
TEMPI DI RICEVIMENTO DEL BONUS



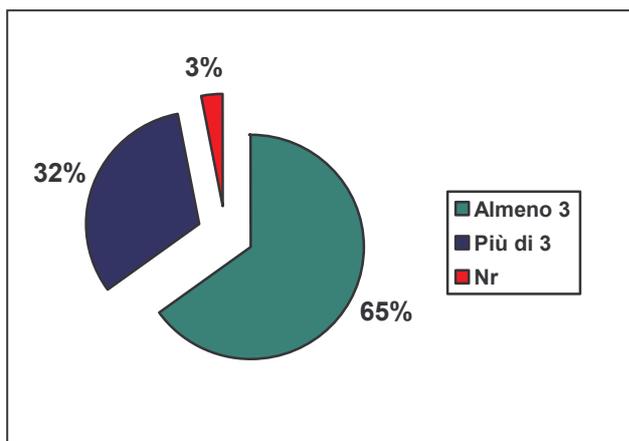
RELATIVAMENTE AI RECLAMI SI RITIENE:



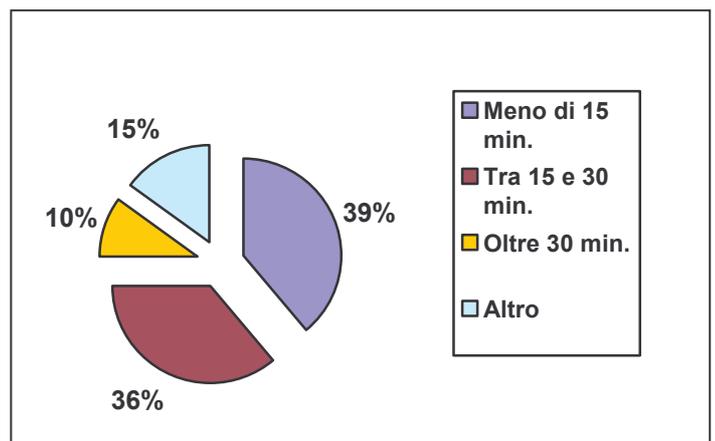
#### 4. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO



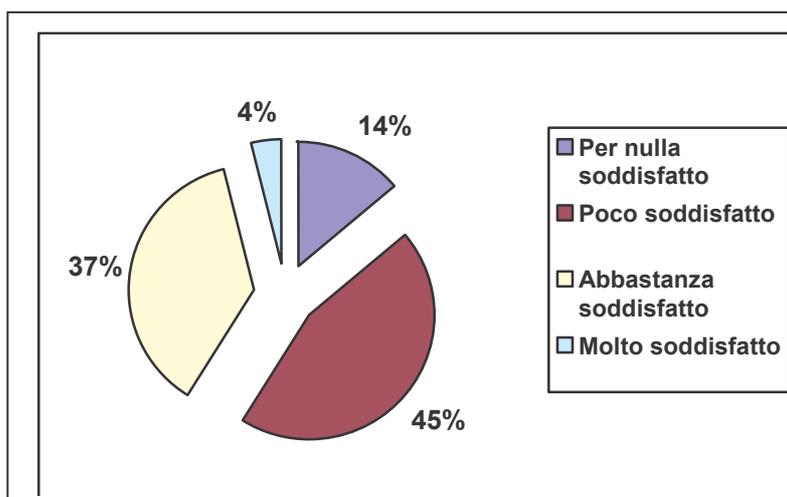
#### QUANTI RITARDI NELL'ULTIMO MESE



#### TEMPO DI RITARDO

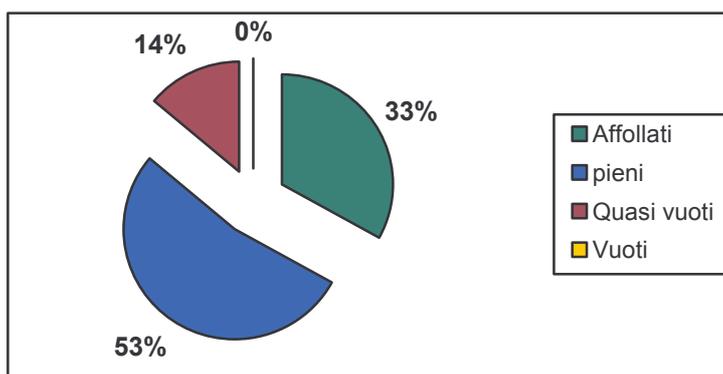


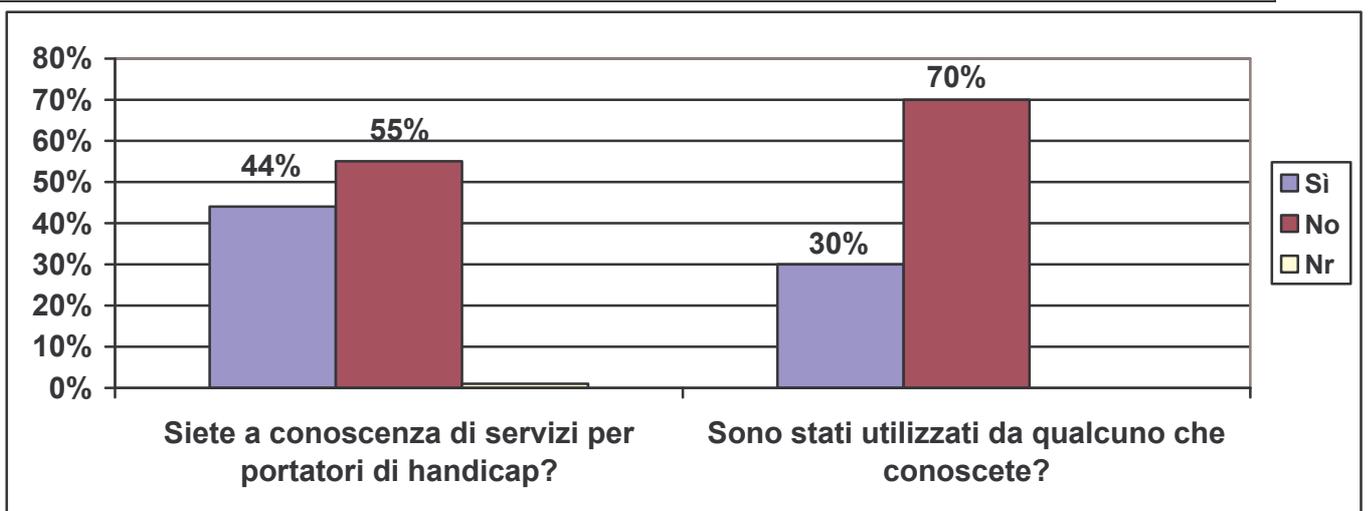
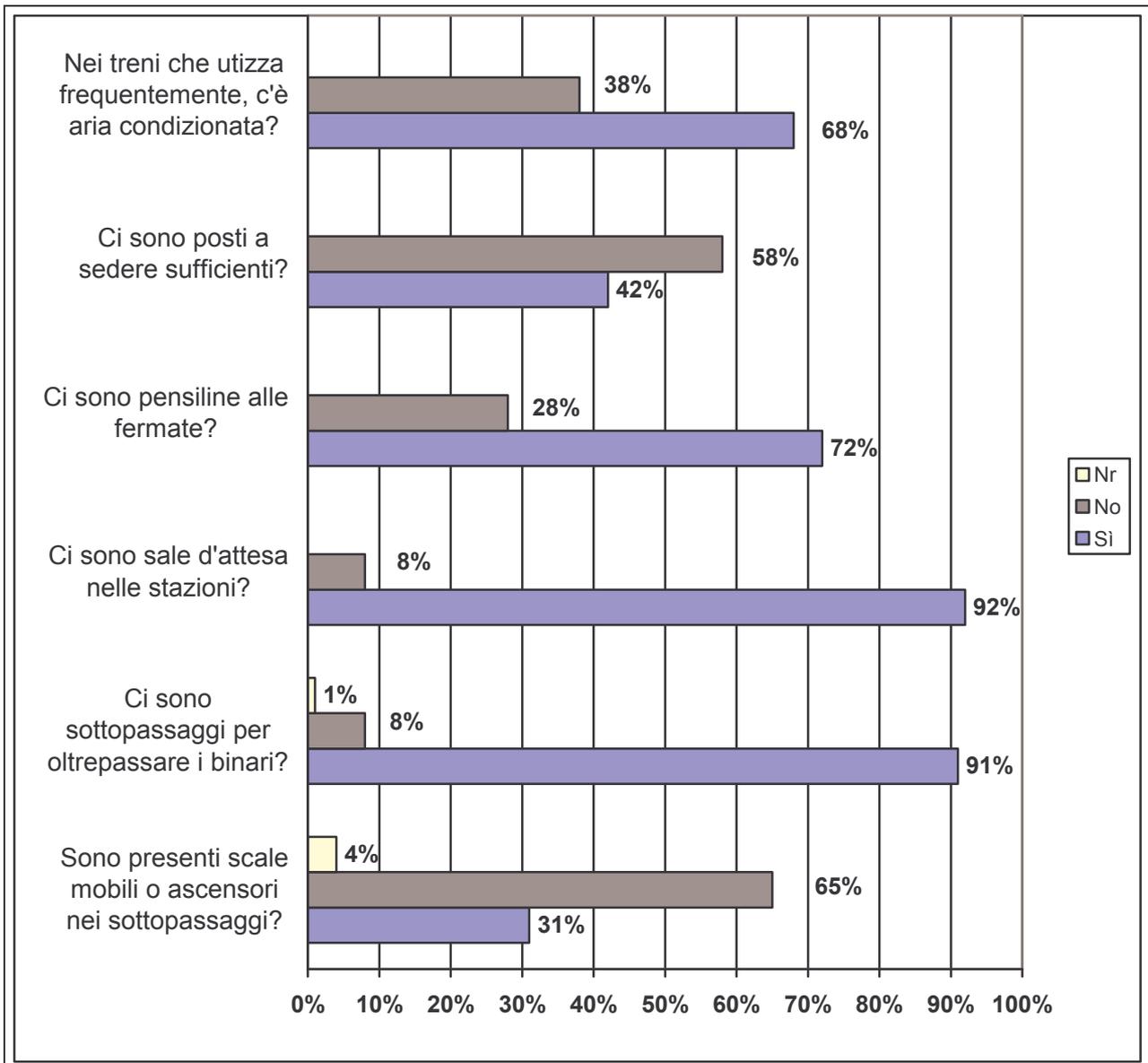
RELATIVAMENTE ALLA PUNTUALITA' SI RITIENE:



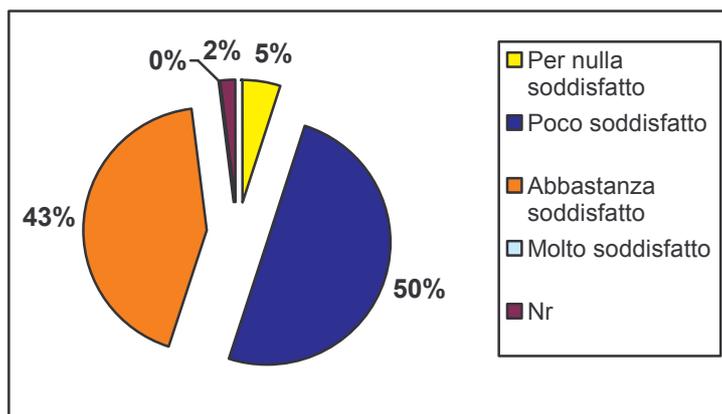
## 5. COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E NELLE STAZIONI

I TRENI SONO

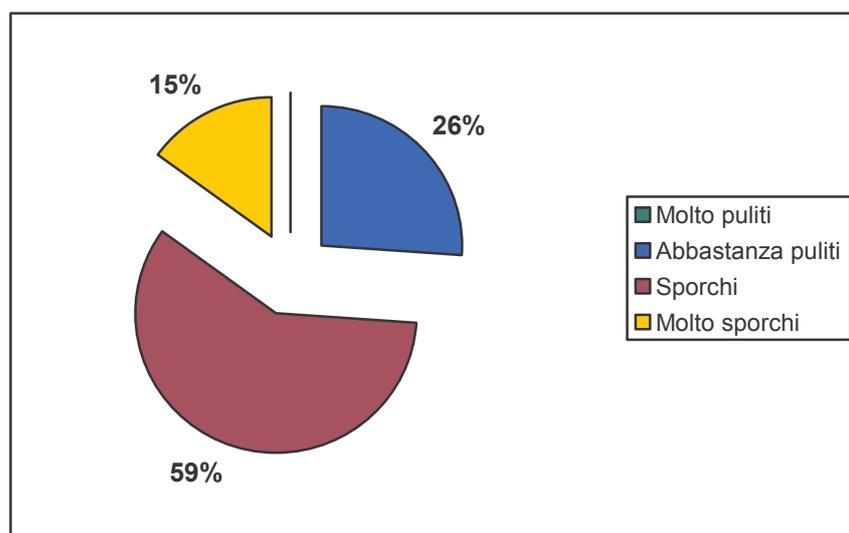




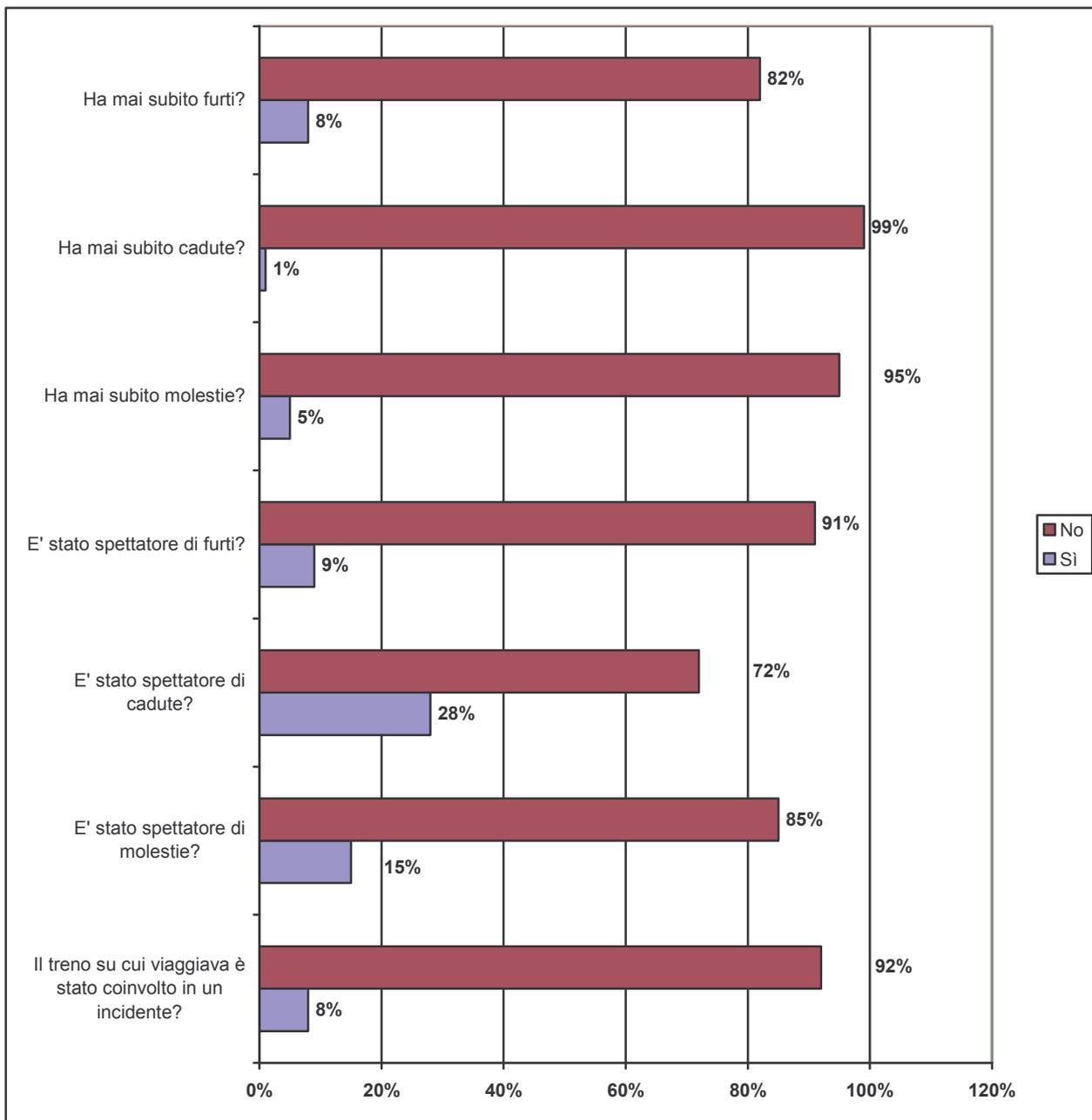
RELATIVAMENTE AL COMFORT SI RITIENE:



## 6. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

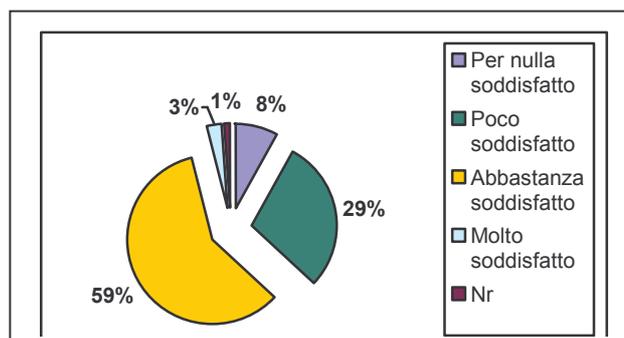
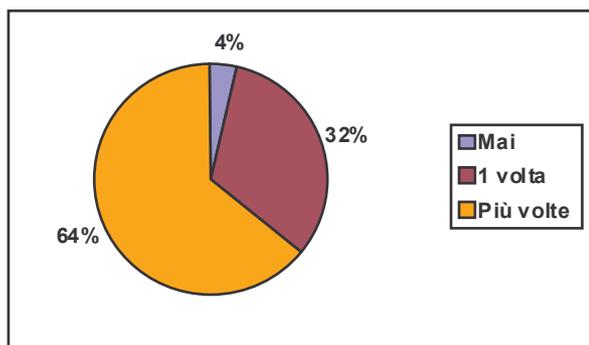


## 7. SICUREZZA PERSONALE E DEL VIAGGIO



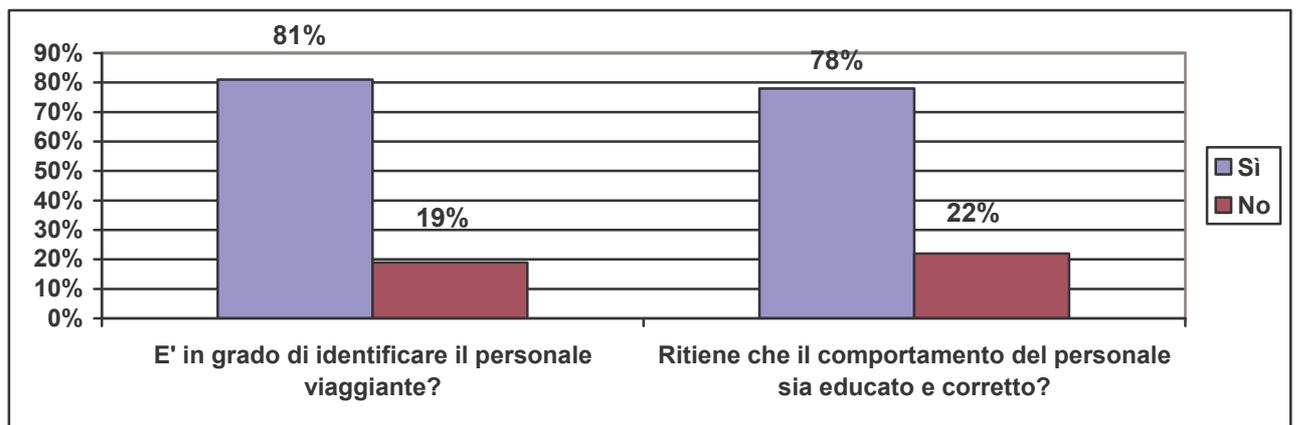
QUANTE VOLTE E' CAPITATO DI VEDERE IL CONTROLLORE

RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA SI RITIENE



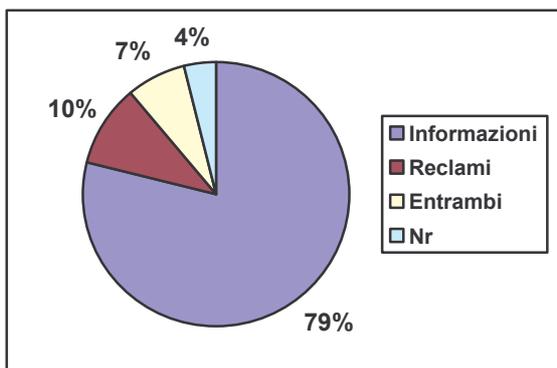
## 8. ASPETTI COMPORTAMENTALI E

## RELAZIONALI DEGLI ADDETTI:

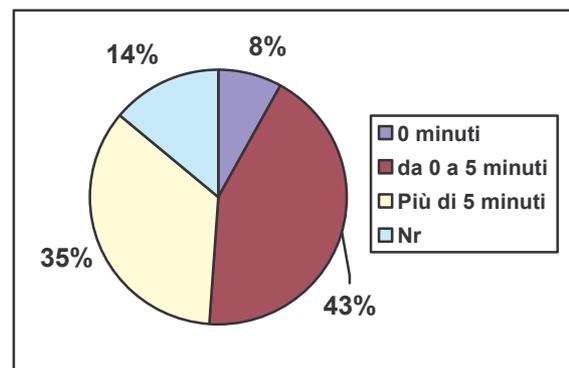


L'UFFICIO INFORMAZIONI E' STATO CONTATTATO DAL 59 % DEGLI INTERVISTATI

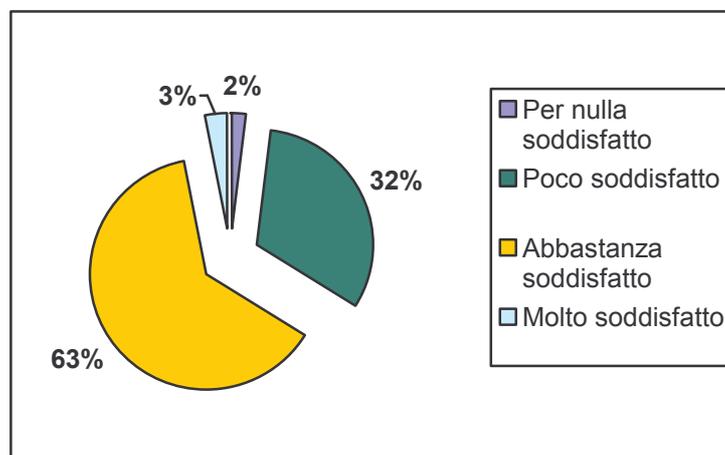
### MOTIVO DEL CONTATTO



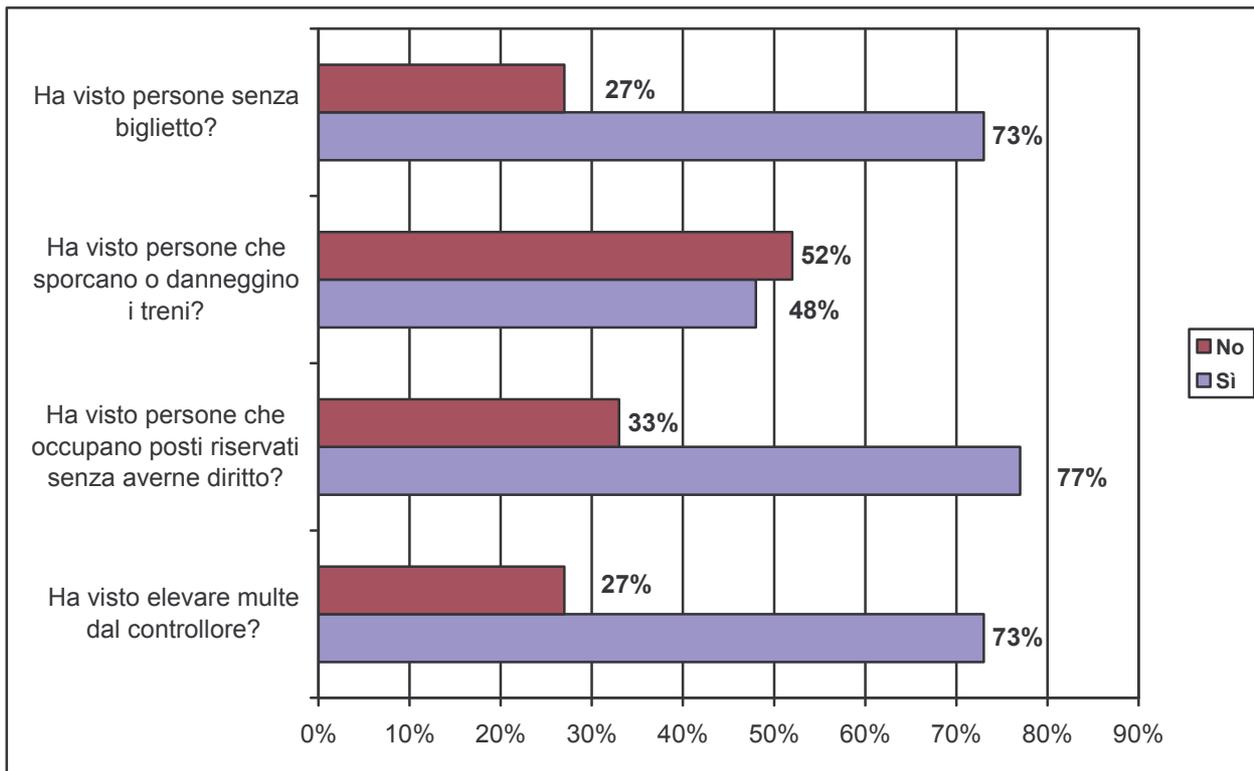
### TEMPO DI ATTESA



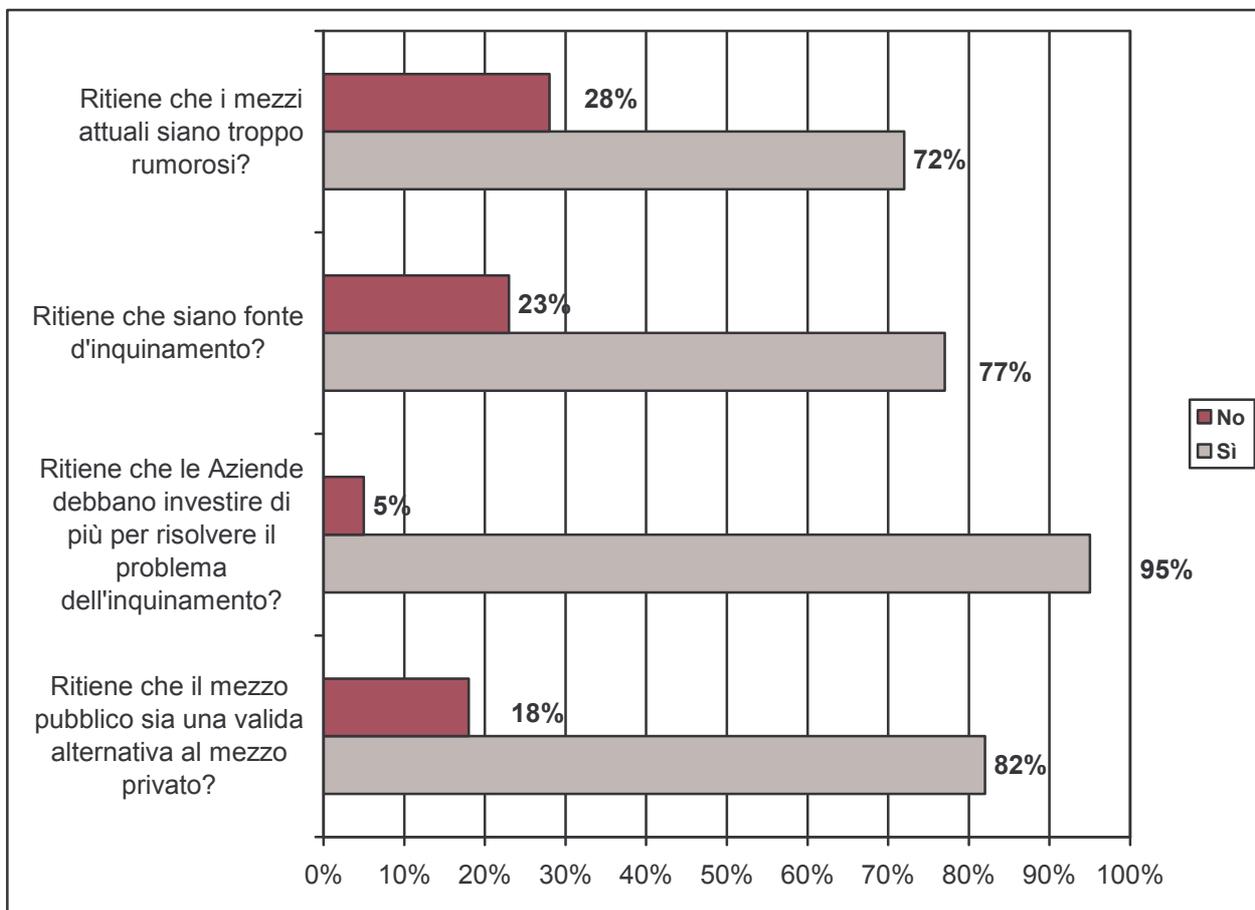
RELATIVAMENTE AGLI ASPETTI COMPORTAMENTALI DEGLI ADDETTI SI RITIENE:



## 9. ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI



## 10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



## DESCRIZIONE GRAFICI F.S.

Sono stati somministrati 130 questionari nelle tratte umbre, il 46% degli intervistati di età compresa tra i 15 e i 29 anni, il 25% tra 30 e 44 anni, il 22% tra 45 e 65 anni, il 6% oltre i 65 anni, 49% femmine, 51% maschi.

Per quanto riguarda la situazione occupazionale, il 37% risulta avere un'occupazione, il 39% studia, il 10% è pensionato, l'8% è una casalinga, il 4% è uno studente-lavoratore e il 2% risponde altro.

Il 25% degli intervistati risponde di utilizzare il treno abitualmente, il 75% saltuariamente. In ogni caso, nell'ultimo mese, il 38% l'ha utilizzato da 1 a 3 volte, il 62% più di 3 volte.

Solo il 38% ha un abbonamento, il 58% acquista biglietti in stazione, il 2% li acquista on line, l'1% in agenzie.

Il 66% risponde che trova coincidenze con altri mezzi, mentre il 32% risponde negativamente.

Il 25% dichiara di trovare difficoltà a reperire le informazioni sugli orari, il 41% sostiene che le informazioni, in caso di sciopero, non vengono date correttamente e tempestivamente. Le informazioni risultano chiare solo per il 49% del nostro campione.

Relativamente alle informazioni, il 7% degli intervistati si ritiene per nulla soddisfatto, poco soddisfatto il 41%, abbastanza soddisfatto il 50%, solo il 2% è molto soddisfatto.

Il 20% ha presentato reclami, di questi, il 14% risponde di avere avuto una risposta immediata, il 22% in tempi brevi, il 14% in tempi medi, il 18% in tempi lunghi, il 32% in tempi lunghissimi (6 mesi). Il 42% di chi ha presentato un reclamo ha ricevuto un bonus, entro 1 mese dalla data del reclamo il 9%, da 2 a 4 mesi l'82%, dopo 6 mesi il 9%.

Relativamente alla gestione dei reclami si ritengono per nulla soddisfatti il 19%, poco il 58%, abbastanza il 19%, solo il 4% è molto soddisfatto.

Per quanto riguarda la puntualità, il 59% risponde che ci sono ritardi, di questi, il 65% dichiara almeno 3 volte nell'ultimo mese, il 32% dichiara più di 3 volte.

Per il tempo massimo di ritardo, il 39% risponde meno di 15 minuti, il 36% tra 15 e 30, il 10% oltre 30, il 15% risponde altro.

Per la puntualità, si ritiene molto soddisfatto il 4%, abbastanza soddisfatto il 37%, poco soddisfatto il 45%, per nulla soddisfatto il 14%.

Il 53% degli intervistati ritiene che i treni siano pieni, il 33% affollati, il 14% quasi vuoti.

Il 38% lamenta la mancanza di aria condizionata, il 58% di posti a sedere, il 28% di pensiline alle fermate, l'8% di sale d'attesa, ancora l'8% di sottopassaggi per attraversare i binari, mentre il 65% lamenta la mancanza di scale mobili o ascensori nei sottopassaggi.

Il 44% è a conoscenza di servizi per l'accesso per i portatori di handicap, di questi il 30% dichiara che sono stati utilizzati da conoscenti.

Relativamente al comfort sui mezzi e sul percorso, il 43% è abbastanza soddisfatto, il 50% poco soddisfatto, il 5% per nulla soddisfatto, il 2% non risponde.

Per quanto riguarda la pulizia, il 26% ritiene i treni siano abbastanza puliti, il 59% sporchi, il 15% molto sporchi.

Per quanto riguarda la sicurezza, l'8% ha subito furti, l'1% ha subito cadute, il 5% ha subito molestie, il 9% è stato spettatore di furti, il 28% è stato spettatore di cadute e il 15% di molestie. L'8% risponde che il mezzo in cui viaggiava è stato coinvolto in un incidente.

Il 64% risponde di aver visto, durante i suoi viaggi, il controllore più volte, il 32% 1 volta, il 4% mai.

Relativamente alla sicurezza, gli intervistati si ritengono: il 3% molto soddisfatto, il 59% abbastanza soddisfatto, il 29% poco soddisfatto, l'8% per nulla soddisfatto.

Per quanto attiene agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti, il 19% risponde di non essere in grado di identificare il personale viaggiante, il 22% non ne ritiene corretto il comportamento.

All'ufficio informazioni si è rivolto il 59% degli intervistati, di questi il 79% per informazioni, il 10% per reclami, il 7% per entrambi; il tempo di attesa è stato per l'8% 0 minuti, per il 43% da 0 a 5 minuti, per il 35% oltre 5 minuti, il 14% non risponde.

Per gli aspetti comportamentali degli addetti il 3% si ritiene molto soddisfatto, il 63% abbastanza soddisfatto, il 32% poco soddisfatto, il 2% per nulla soddisfatto.

Il 73% del campione risponde di aver visto persone che salgono sugli autobus senza annullare il biglietto, il 48% ha visto sporcare o danneggiare i mezzi, il 77% ha visto persone che occupano i posti riservati senza averne diritto.

Il 73% ha visto il controllore elevare multe.

Relativamente all'ambiente, il 72% ritiene che i treni siano troppo rumorosi, per il 77% sono fonti d'inquinamento.

Il 95% ritiene che le aziende dovrebbero investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento.

L'82% ritiene il mezzo pubblico una valida alternativa al mezzo privato.

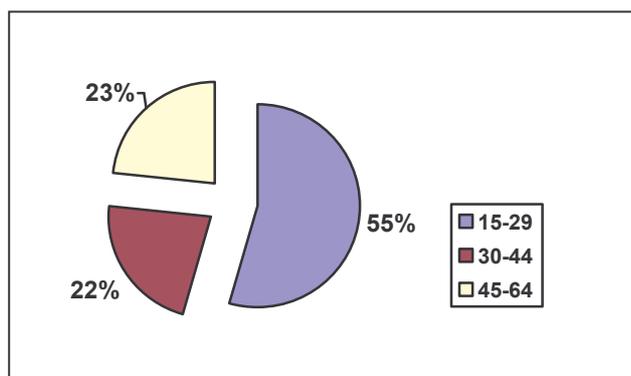
Nelle note di taluni questionati si evidenzia:

- lo scarso controllo della polizia ferroviaria;
- le scarse condizioni igieniche delle piccole stazioni;
- la limitata frequenza dei treni tra Marche e Umbria;
- l'insufficienza di carrozze di 2° classe;
- il cattivo funzionamento dell'aria condizionata e la mancanza di attenzione del personale viaggiante alle richieste dei viaggiatori.

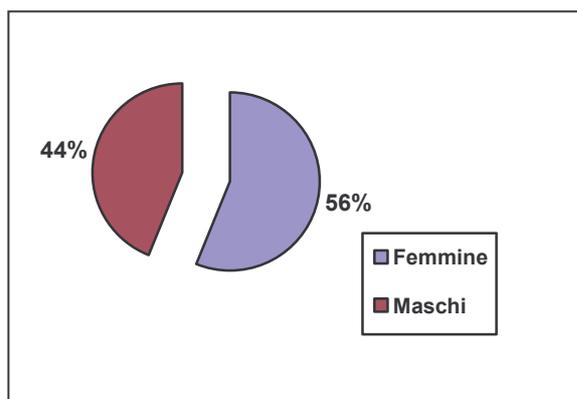
## F.C.U.

### AREA ANAGRAFICA

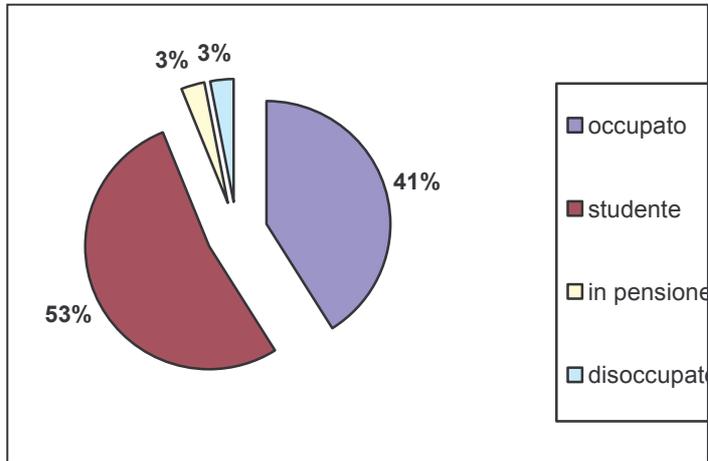
ETA'



SESSO

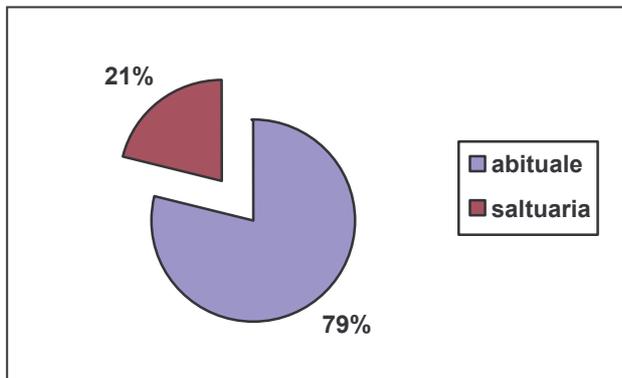


### CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

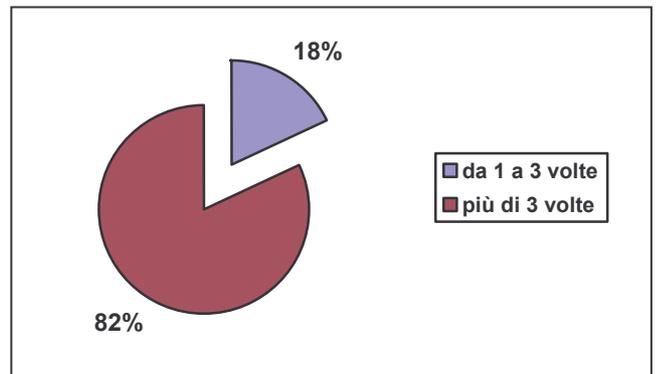


## 1. INFORMAZIONI GENERALI

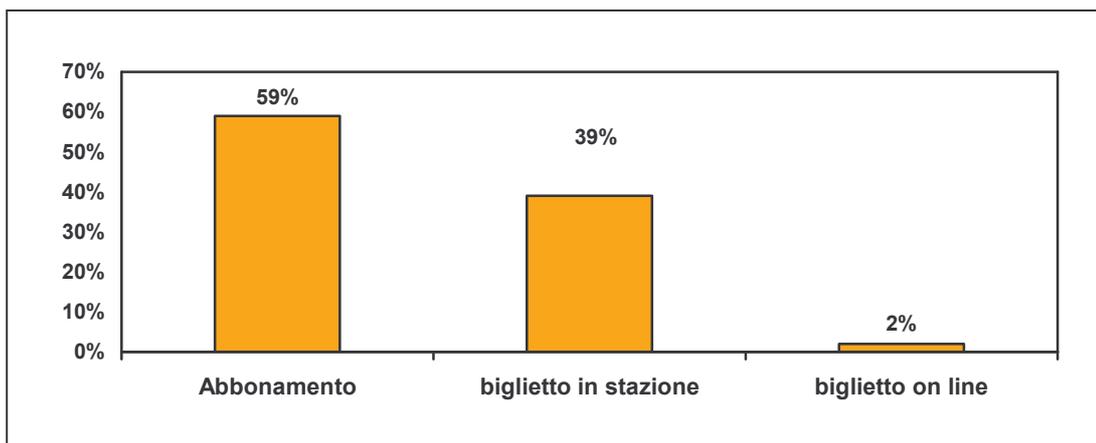
### FREQUENZA DI UTILIZZO DEL TRENO



### UTILIZZO NELL'ULTIMO MESE

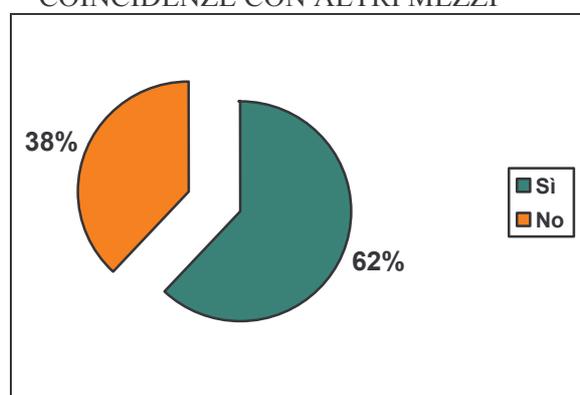


### TIPOLOGIA DI BIGLIETTO

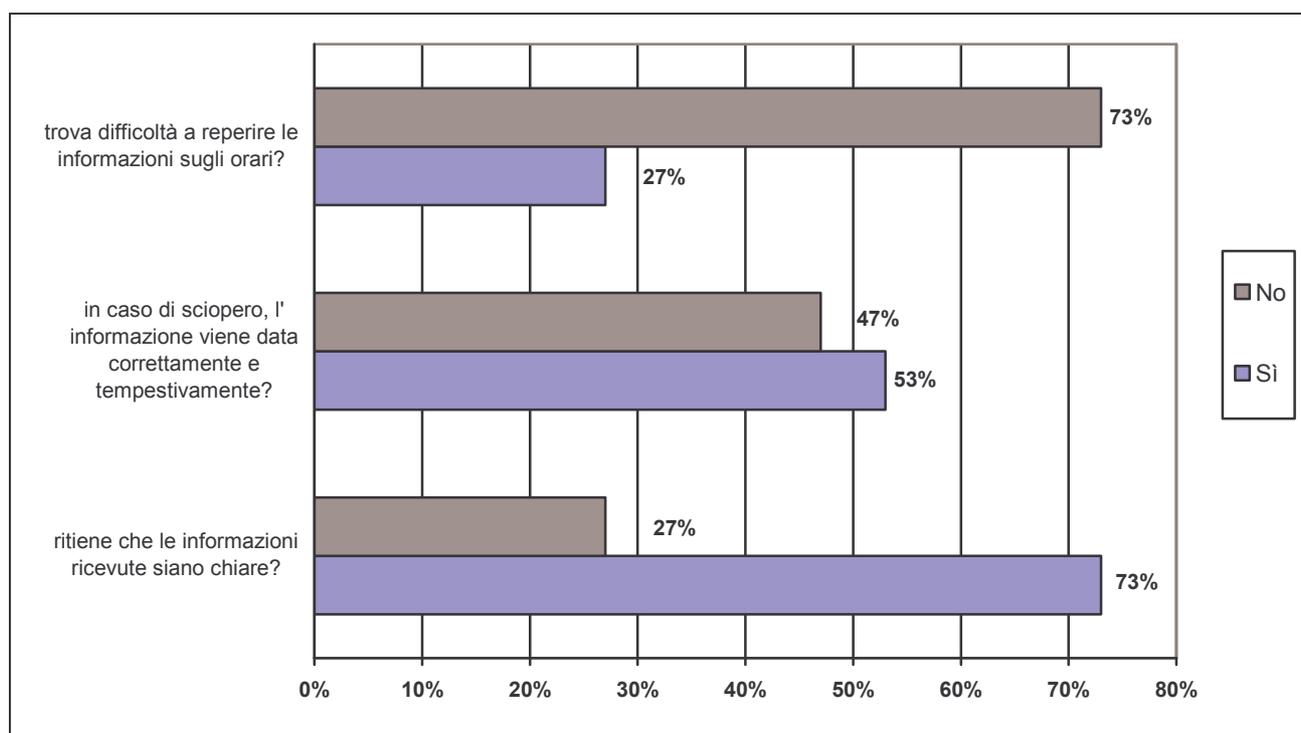


## 2. INTEGRAZIONE MODALE

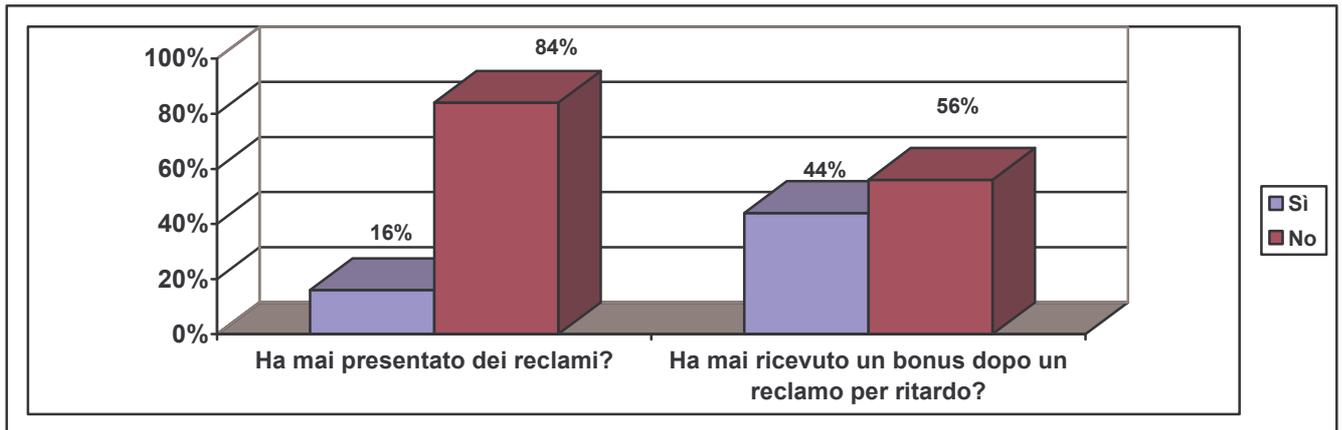
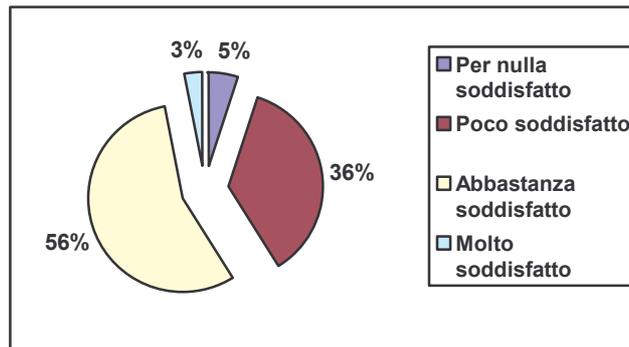
### COINCIDENZE CON ALTRI MEZZI



## 3. INFORMAZIONI E RECLAMI

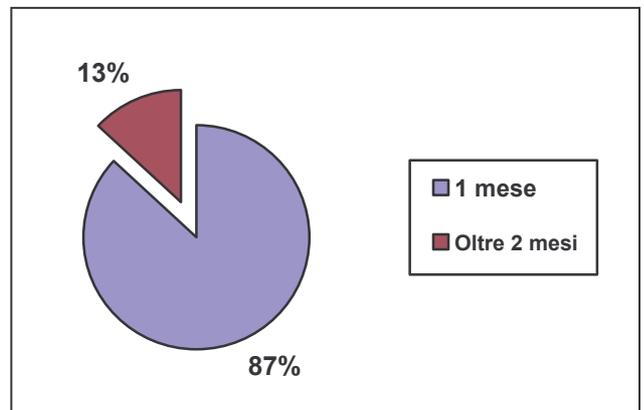
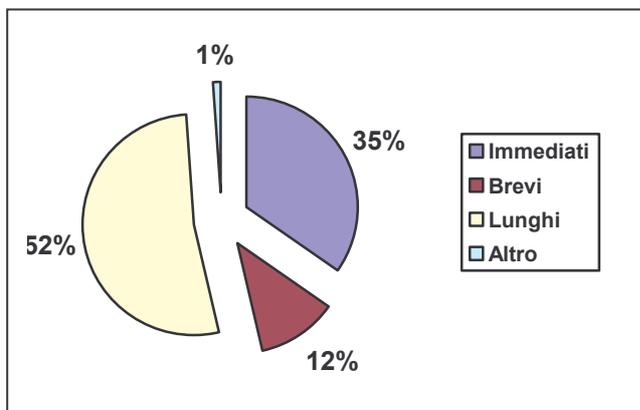


RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI SI RITIENE:

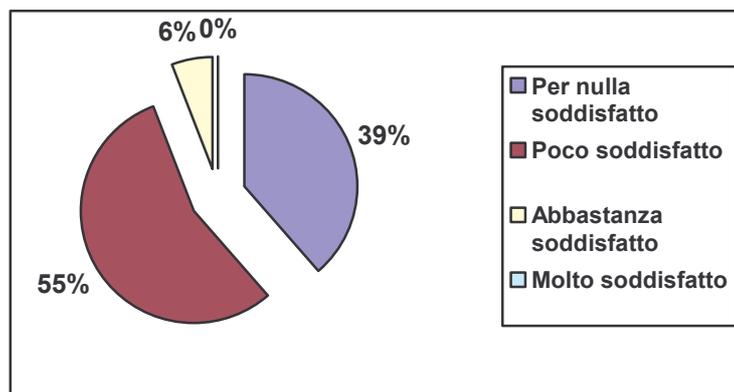


TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI

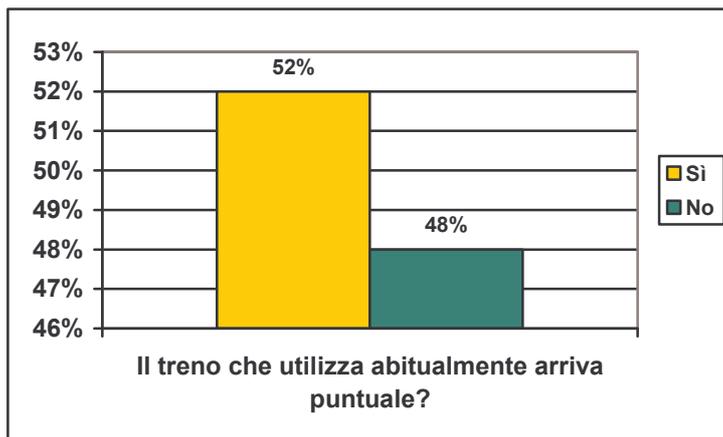
TEMPI DI RICEVIMENTO DEL BONUS



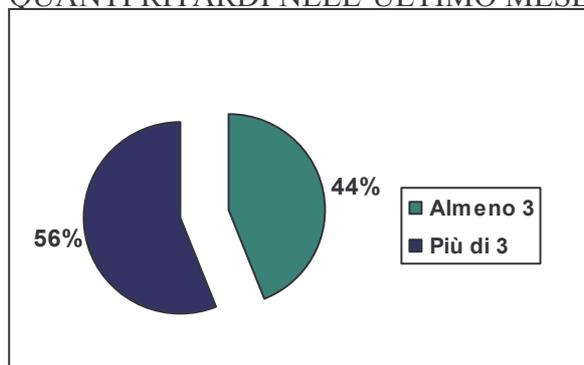
RELATIVAMENTE AI RECLAMI SI RITIENE:



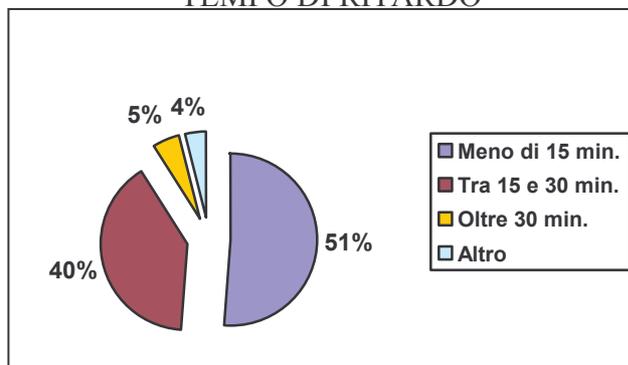
4. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO



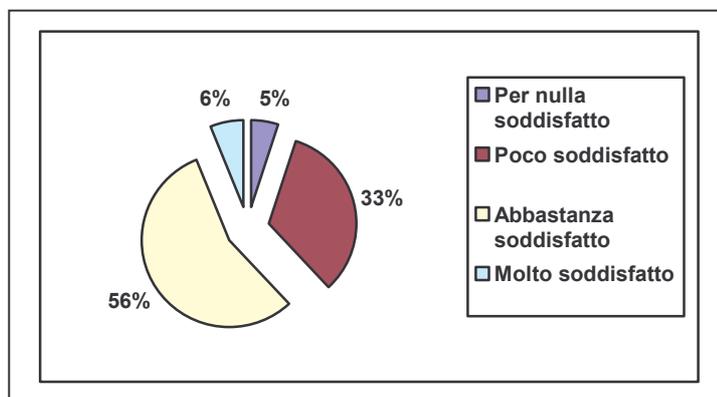
**QUANTI RITARDI NELL'ULTIMO MESE**



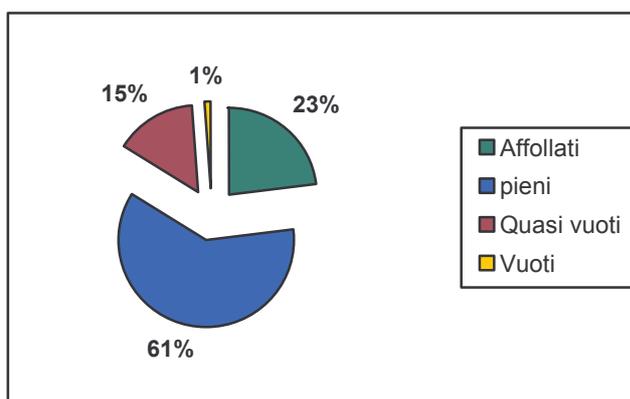
**TEMPO DI RITARDO**

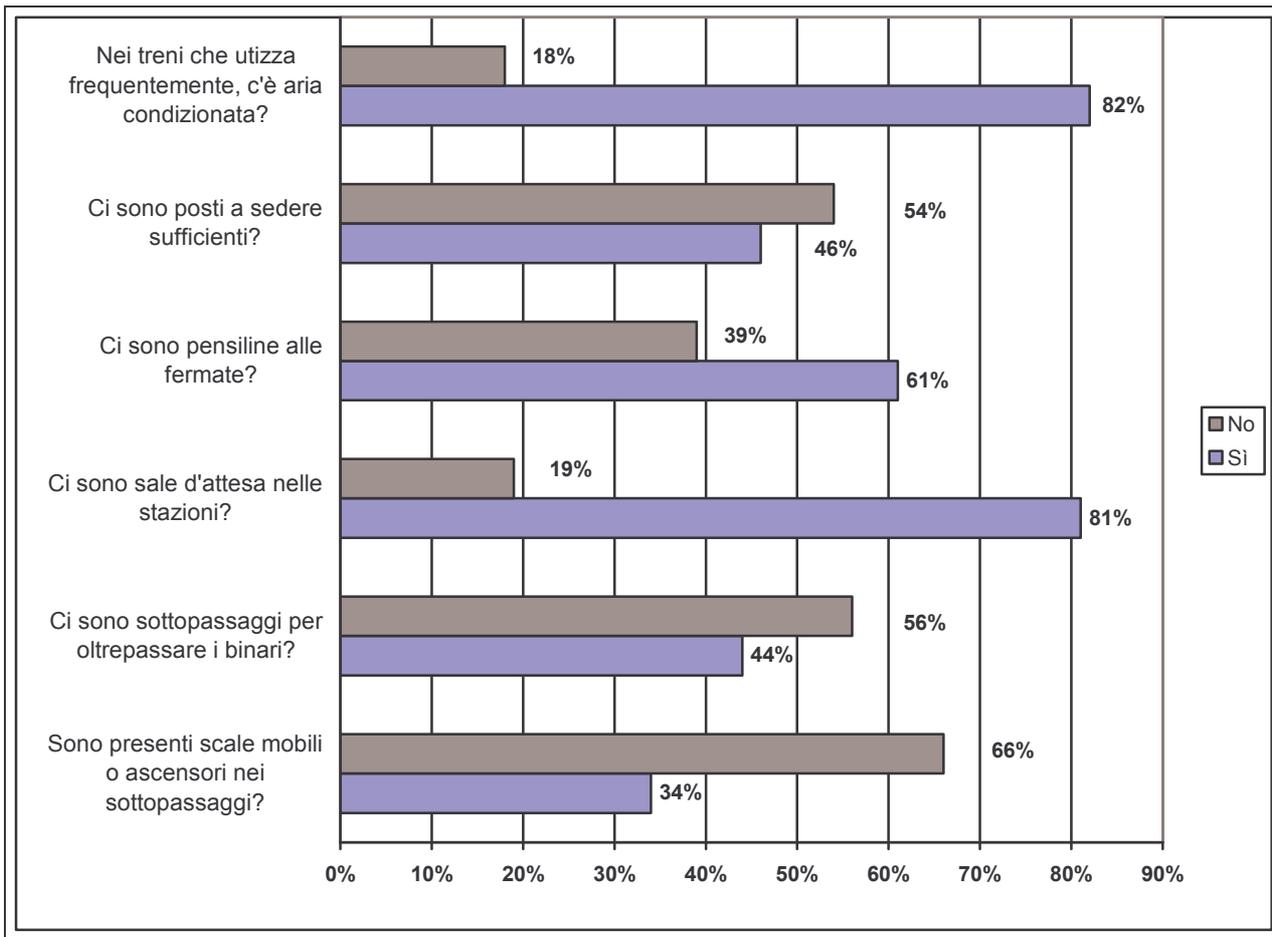


**RELATIVAMENTE ALLA PUNTUALITA' DI RITIENE:**

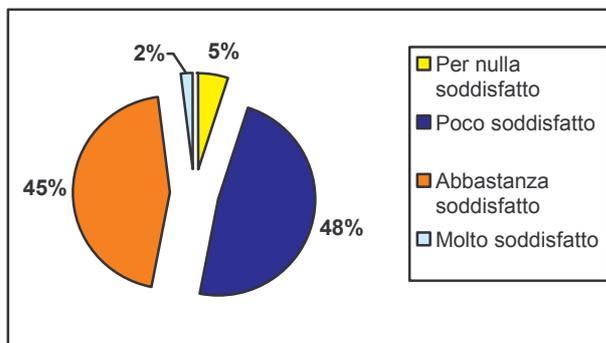


**5.COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E NELLE STAZIONI**

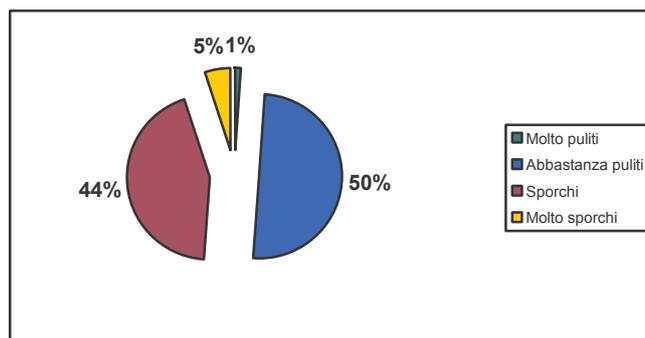




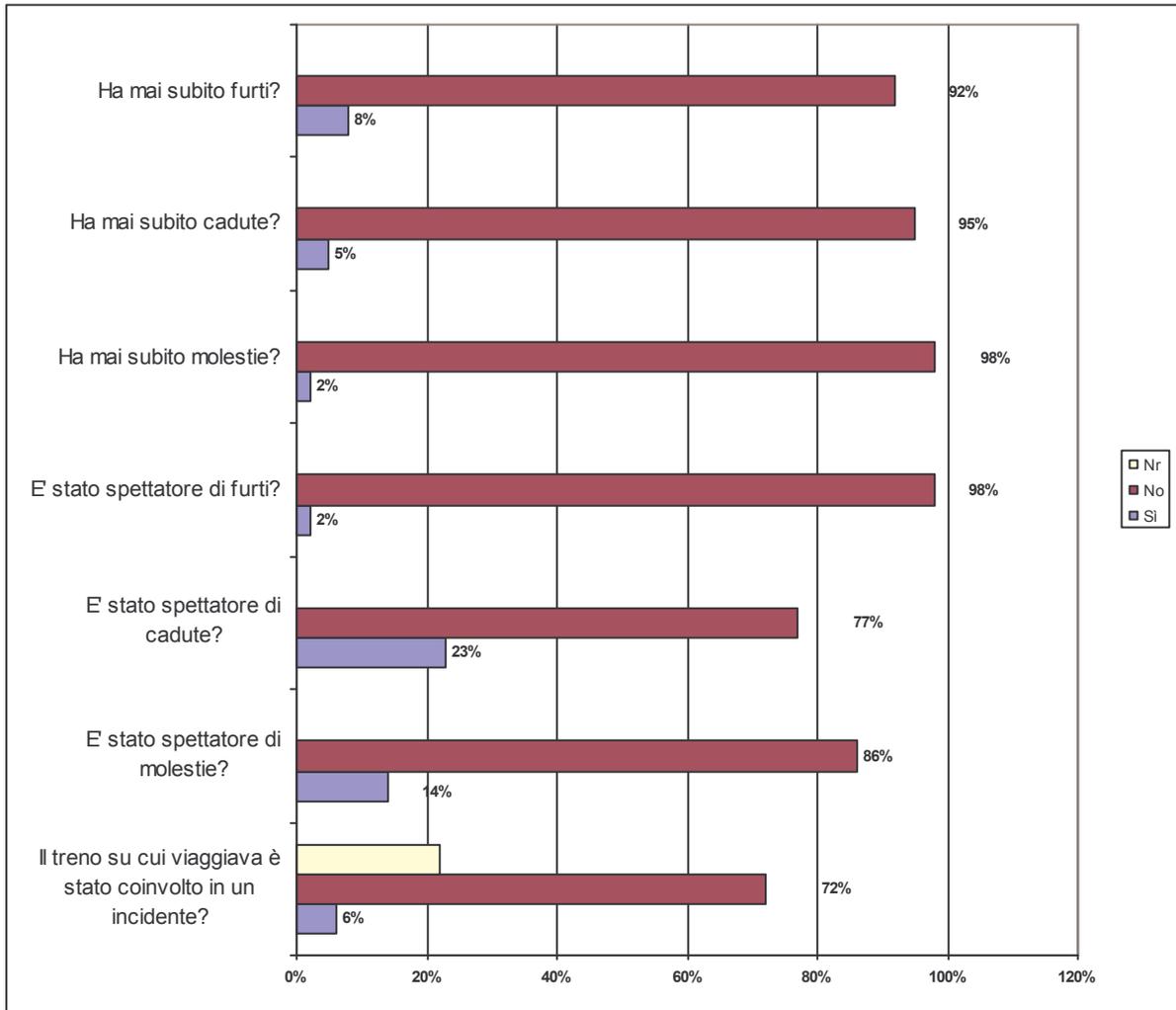
RELATIVAMENTE AL COMFORT SI RITIENE:



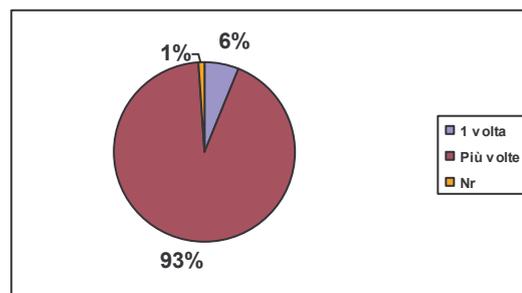
6. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE



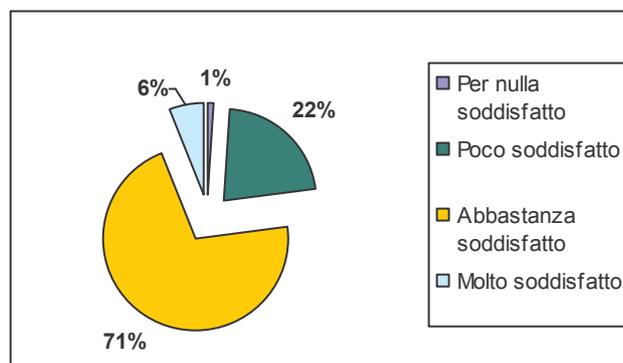
## 7. SICUREZZA PERSONALE



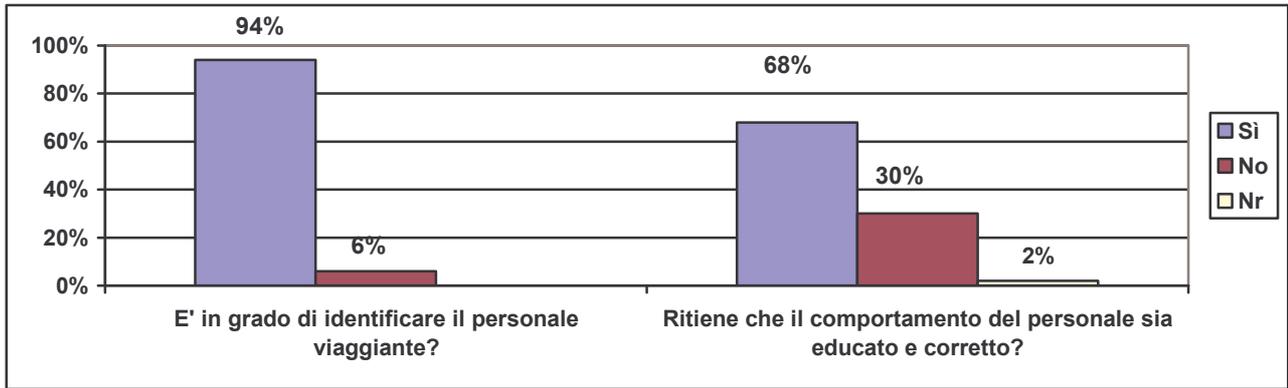
QUANTE VOLTE E' STATO VISTO IL CONTROLLORE IL CONTROLLORE



RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA SI RITIENE:

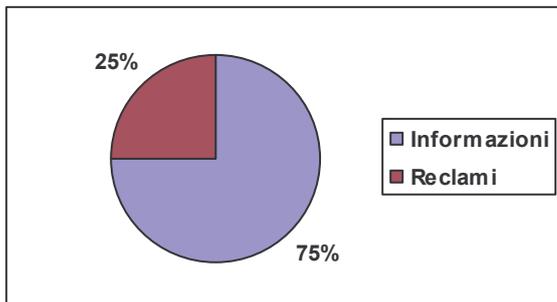


**ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI:**

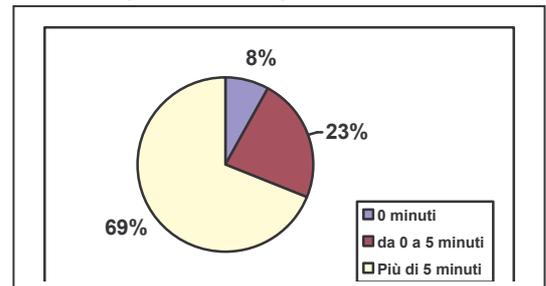


L'UFFICIO INFORMAZIONI E' STATO CONTATTATO DAL **43%** DEGLI INTERVISTATI

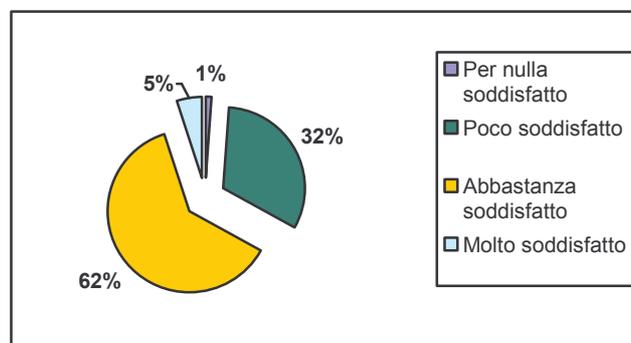
**MOTIVO DEL CONTATTO**



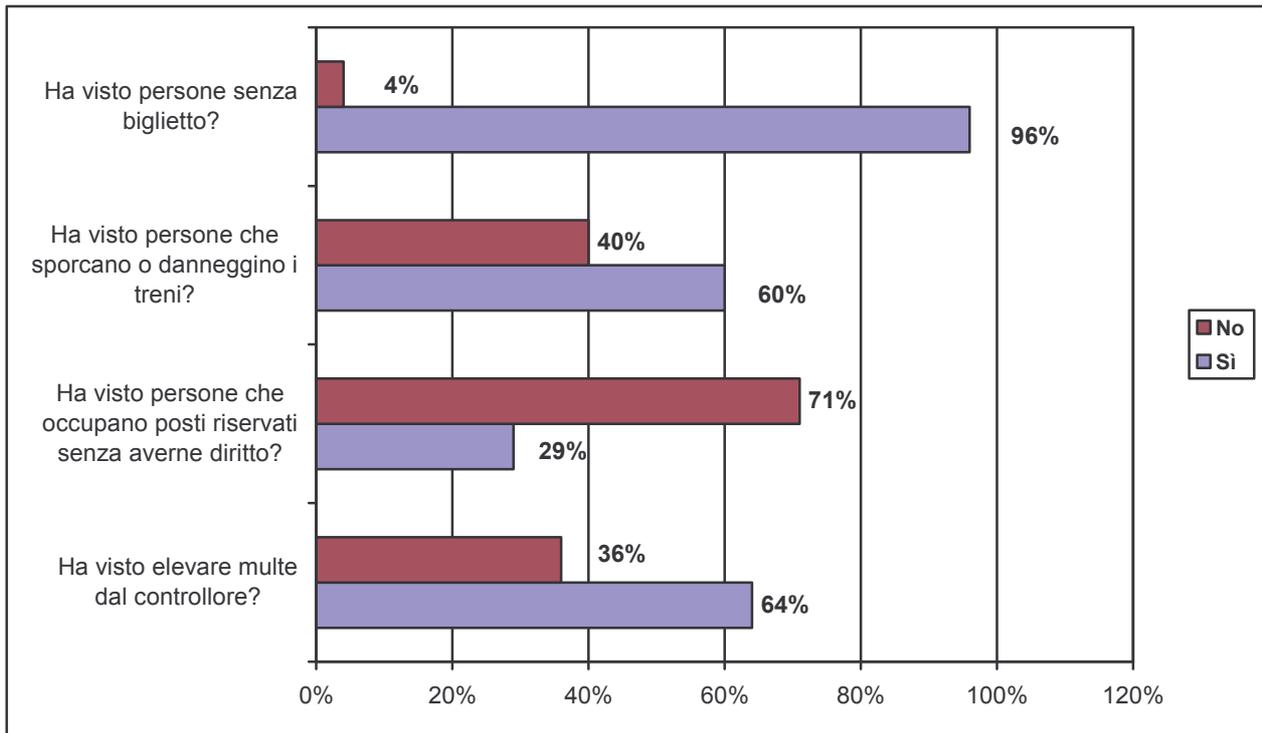
**TEMPO DI ATTESA**



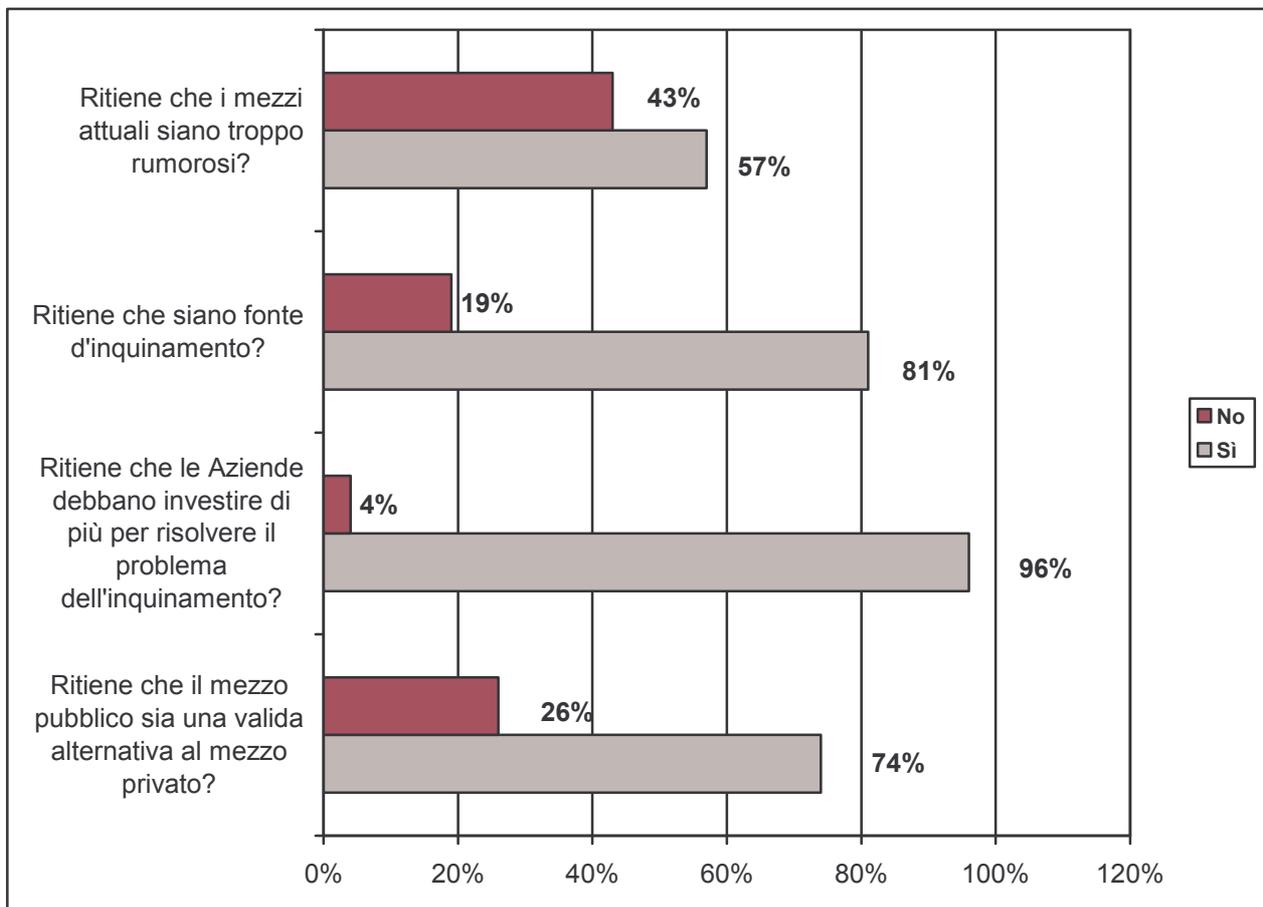
RELATIVAMENTE AGLI ASPETTI COMPORTAMENTALI DEGLI ADDETTI SI RITIENE:



## 11. ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI



## 12. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



## DESCRIZIONE GRAFICI F.C.U.

Sono stati somministrati 120 questionari nelle tratte umbre, il 55% degli intervistati di età compresa tra i 15 e i 29 anni, il 22% tra 30 e 44 anni, il 23% tra 45 e 65 anni, 56% femmine, 44% maschi.

Per quanto riguarda la situazione occupazionale, il 41% risulta avere un'occupazione, il 53% studia, il 3% è pensionato, il 3% è disoccupato.

Il 79% degli intervistati risponde di utilizzare il treno abitualmente, il 21% saltuariamente e comunque nell'ultimo mese, il 18% l'ha utilizzato da 1 a 3 volte, l'82% più di 3 volte.

Il 59% ha un abbonamento, il 39% acquista biglietti in stazione, il 2% dichiara che li acquista on line.

Il 62% risponde che trova coincidenze con altri mezzi, mentre il 38% risponde negativamente.

Trova difficoltà a reperire le informazioni sugli orari il 27% del campione mentre il 47% dichiara che le informazioni in caso di sciopero non vengono date correttamente e tempestivamente. Le informazioni risultano chiare per il 73% del nostro campione.

Relativamente alle informazioni, il 5% degli intervistati si ritengono per nulla soddisfatti, poco soddisfatti il 36%, abbastanza il 56%, solo il 3% è molto soddisfatto.

Il 16% ha presentato reclami, di questi il 35% risponde di avere avuto una risposta immediata, il 12% in tempi brevi, il 52% in tempi lunghi, l'1% risponde altro, specificando di non avere avuto risposta.

Il 44% di chi ha presentato un reclamo ha ricevuto un bonus, entro 1 mese dalla data del reclamo l'87%, il 13% oltre 2 mesi.

Relativamente alla gestione dei reclami, si ritengono per nulla soddisfatti il 39%, poco il 55%, abbastanza il 6%.

Per quanto riguarda la puntualità, il 48% risponde che ci sono ritardi, di questi, il 44% dichiara almeno 3 volte nell'ultimo mese, il 56% dichiara più di 3 volte.

Per il tempo massimo di ritardo, il 51% risponde meno di 15 minuti, 40% tra 15 e 30, il 5% oltre 30, il 4% risponde altro.

Per la puntualità, si ritiene molto soddisfatto il 6%, abbastanza soddisfatto il 56%, poco soddisfatto il 33%, per nulla soddisfatto il 5%.

Il 61% degli intervistati ritiene che i treni siano pieni, il 23% affollati, il 15% quasi vuoti, l'1% vuoti.

Il 18% del campione lamenta la mancanza di aria condizionata, il 54% di posti a sedere, il 39% di pensiline alle fermate, il 19% di sale d'attesa, il 56% di sottopassaggi per attraversare i binari, il 66% di scale mobili o ascensori nei sottopassaggi.

Il 23% è a conoscenza di servizi per l'accesso per i portatori di handicap, di questi il 30% dichiara che sono stati utilizzati da conoscenti.

Relativamente al comfort sui mezzi e sul percorso, il 2% si ritiene molto soddisfatto, il 45% abbastanza soddisfatto, il 48% poco soddisfatto, il 5% per nulla soddisfatto.

Per quanto riguarda la pulizia, l'1% ritiene i treni molto puliti, il 50% abbastanza puliti, il 44% sporchi, il 5% molto sporchi.

Per quanto riguarda la sicurezza, solo l'8% ha subito furti, il 5% ha subito cadute, il 2% ha subito molestie, il 2% è stato spettatore di furti, il 23% è stato spettatore di cadute e

il 14% di molestie. Il 6% risponde che il mezzo in cui viaggiava è stato coinvolto in un incidente,

Il 93% risponde di aver visto, durante i suoi viaggi, il controllore più volte; il 6% 1 volta.

Relativamente alla sicurezza, gli intervistati si ritengono: il 6% molto soddisfatto, il 71% abbastanza soddisfatto, il 22 % poco soddisfatto, l'1% per nulla soddisfatto.

Per quanto attiene agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti, il 6% risponde di non essere in grado di identificare il personale viaggiante, il 30% non ne ritiene corretto il comportamento.

All'ufficio informazioni si è rivolto il 43% degli intervistati, di questi il 75% per informazioni, il 25% per reclami. Il tempo di attesa è stato per l'8% 0 minuti, per il 23% da 0 a 5 minuti, per il 69% oltre 5 minuti.

Per gli aspetti comportamentali degli addetti, il 5% si ritiene molto soddisfatto, il 62% abbastanza soddisfatto, il 32% poco soddisfatto, l'1% per nulla soddisfatto.

Il 96% risponde di aver visto persone che salgono sugli autobus senza annullare il biglietto, il 60% ha visto sporcare o danneggiare i mezzi, il 29% ha visto persone che occupano i posti riservati senza averne diritto.

Il 64% ha visto il controllore elevare multe.

Relativamente all'ambiente, il 57% ritiene che i treni siano troppo rumorosi, per l'81% sono fonti d'inquinamento.

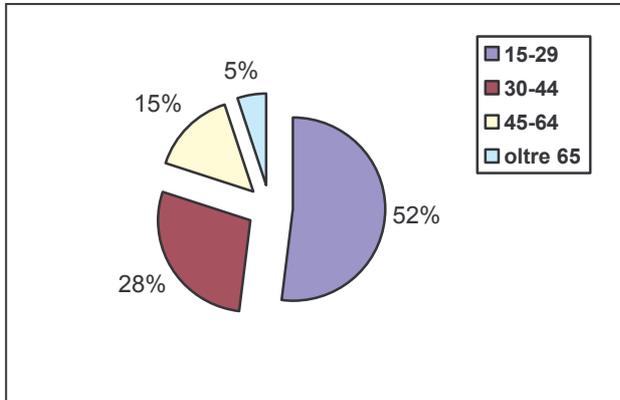
Il 96% ritiene che le aziende dovrebbero investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento.

Il 74% ritiene il mezzo pubblico una valida alternativa al mezzo privato.

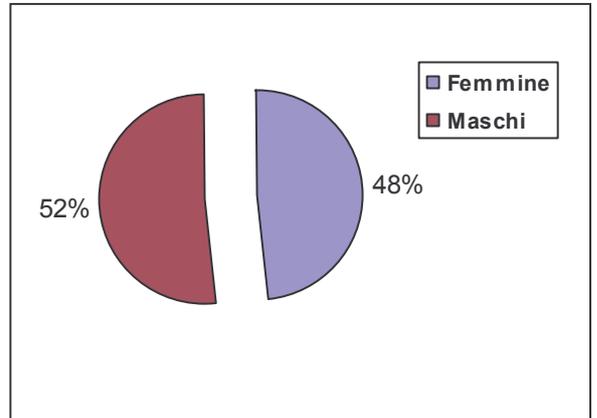
## A.P.M.

### AREA ANAGRAFICA

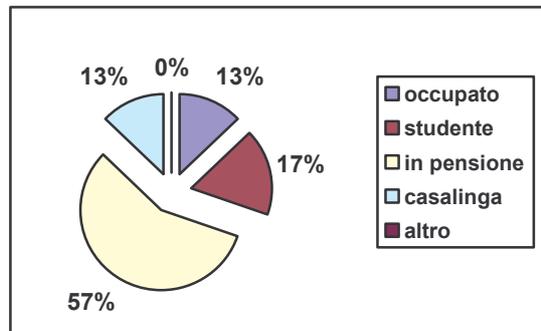
ETA'



SESSO

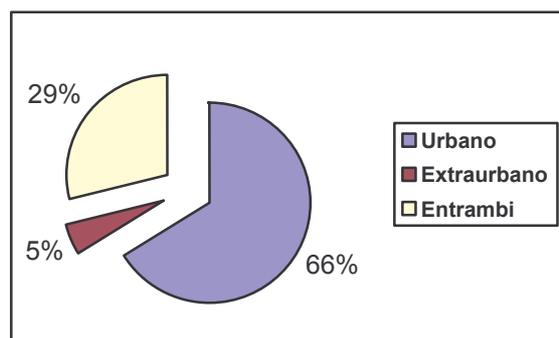


CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

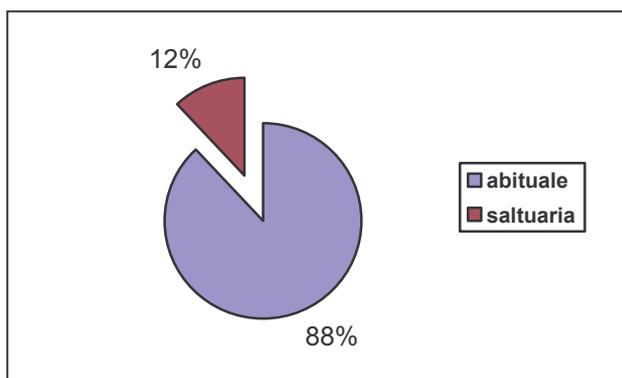


## 1. INFORMAZIONI GENERALI

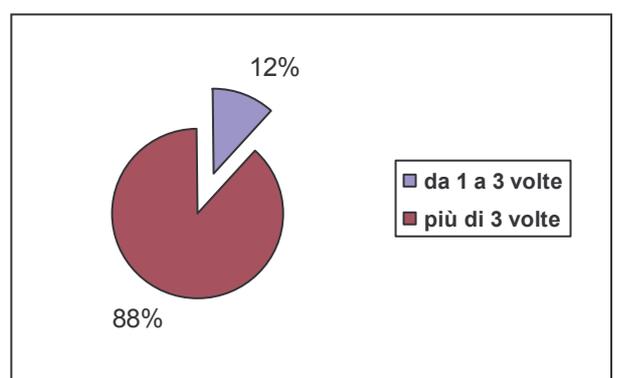
UTILIZZO DELL'AUTOBUS PER PERCORSO



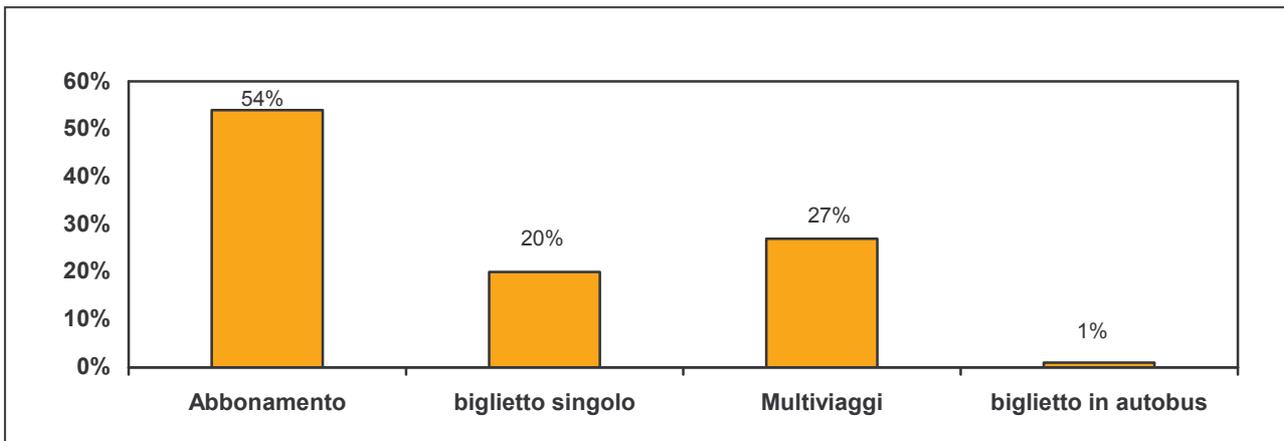
FREQUENZA DI UTILIZZO



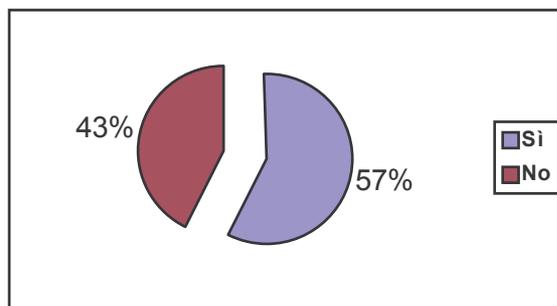
UTILIZZO NELL'ULTIMO MESE



## TIPOLOGIA DI BIGLIETTO

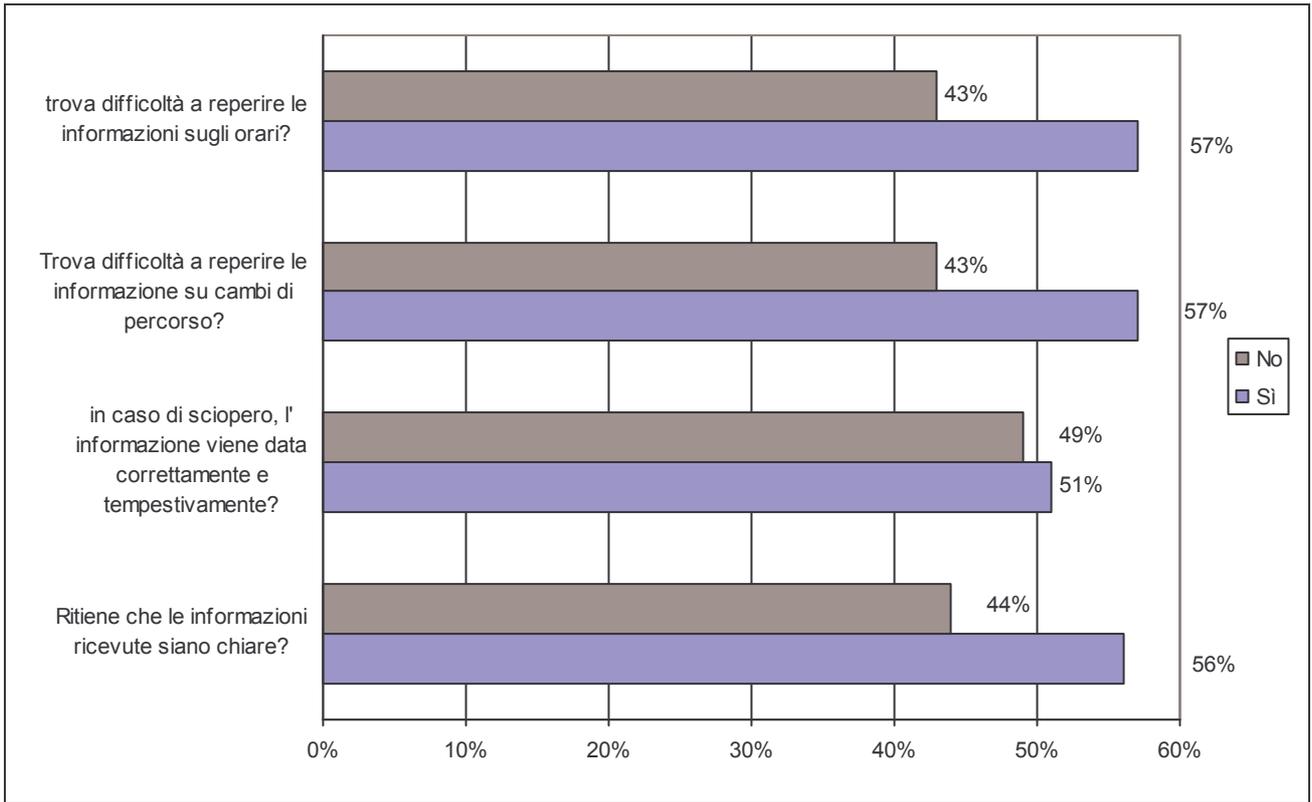


## 2. INTEGRAZIONE MODALE

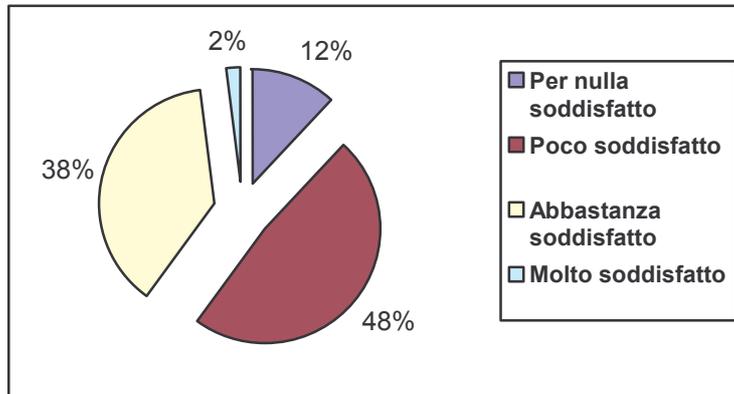


COINCIDENZE  
CON ALTRI MEZZI

## 3. INFORMAZIONI

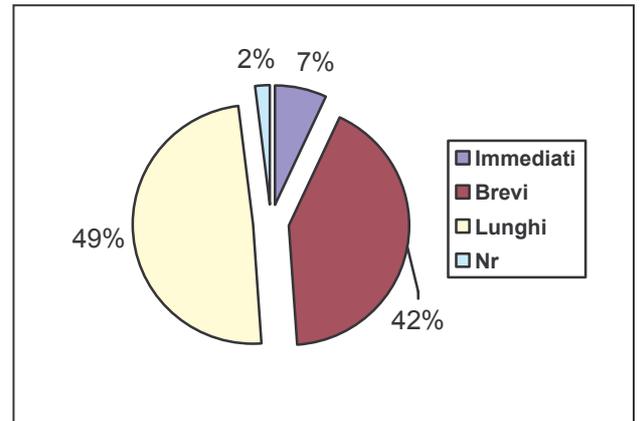
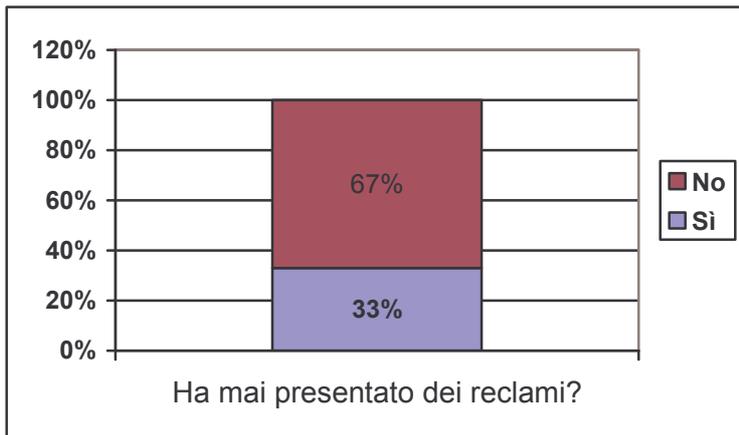


RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI SI RITIENE:

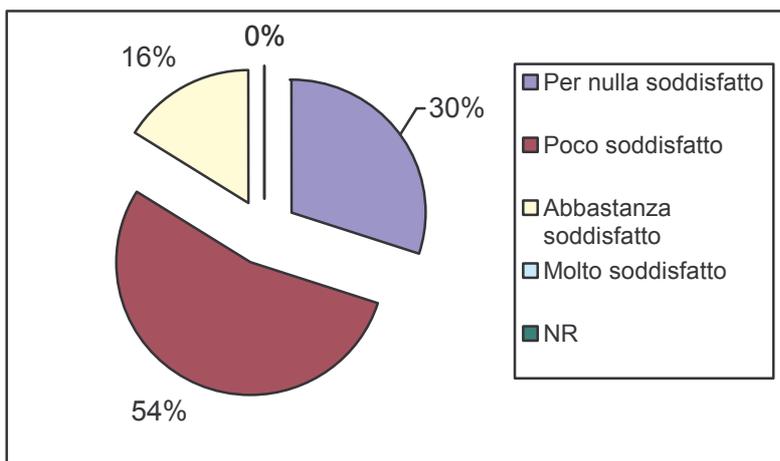


RECLAMI

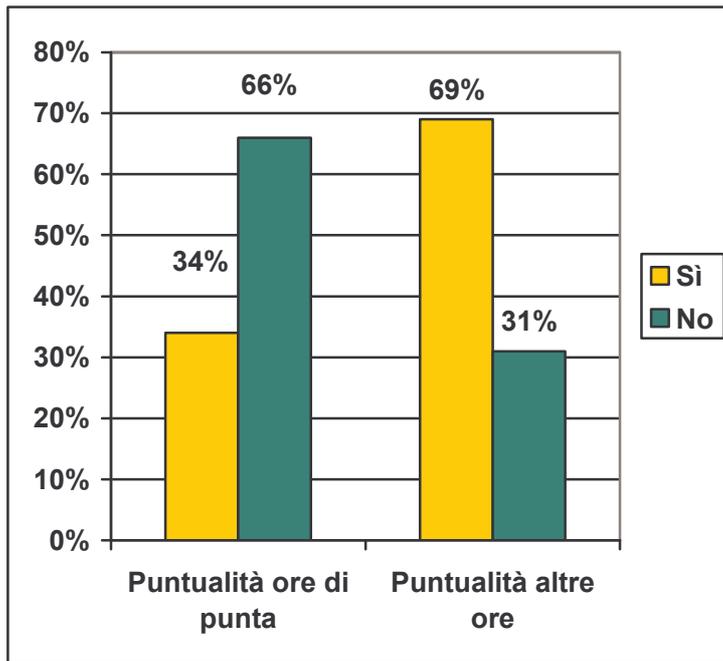
TEMPI DI RISPOSTA



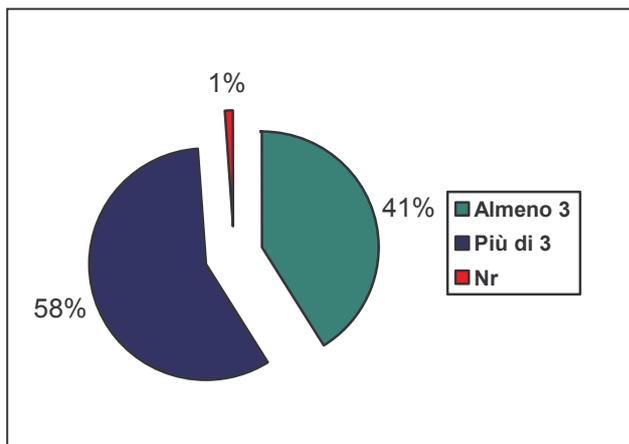
RELATIVAMENTE AI RECLAMI SI RITIENE:



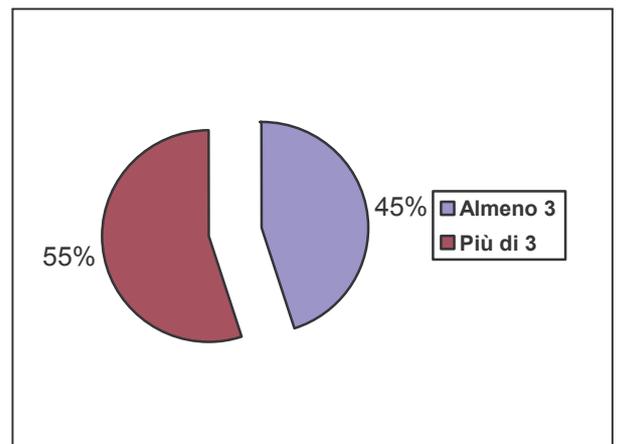
#### 4. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO



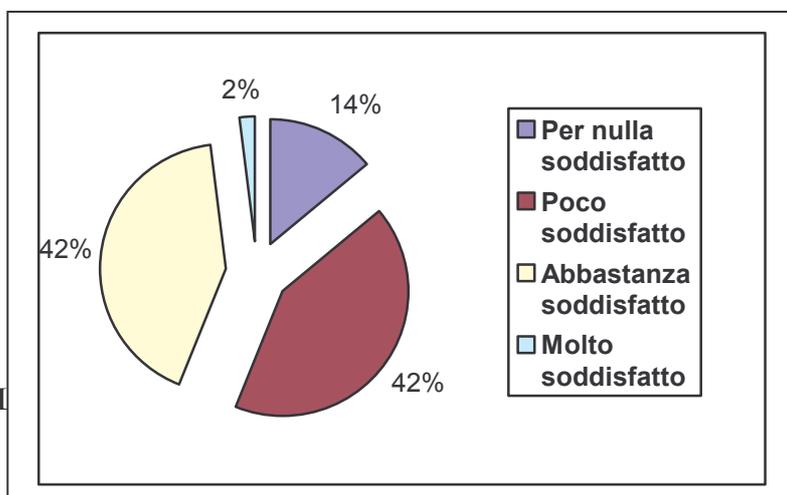
ORE DI PUNTA  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE



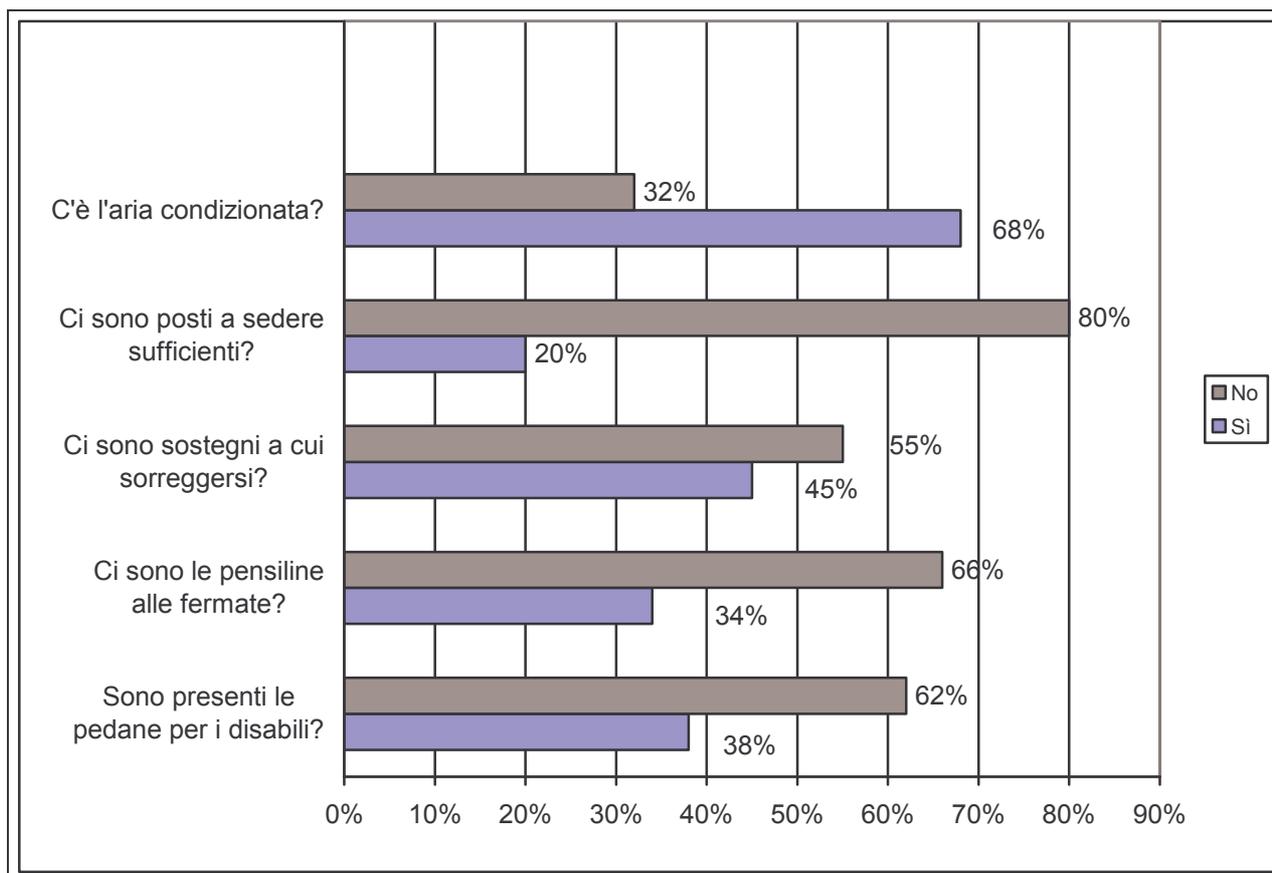
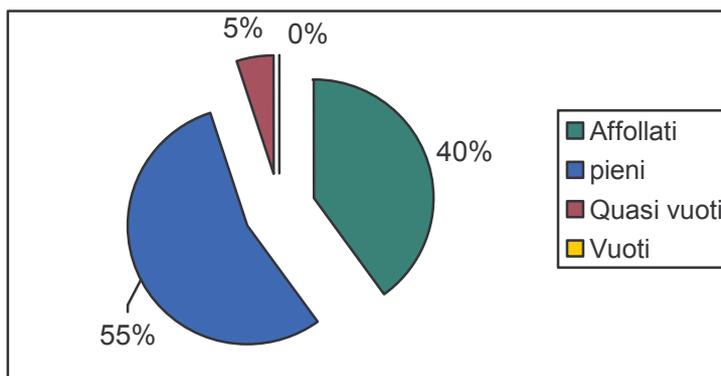
ALTRE ORE  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE



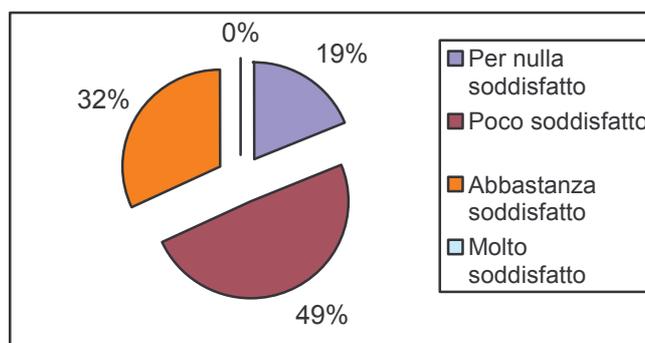
RELATIVAMENTE ALLA PUNTUALITA' DI RITIENE:



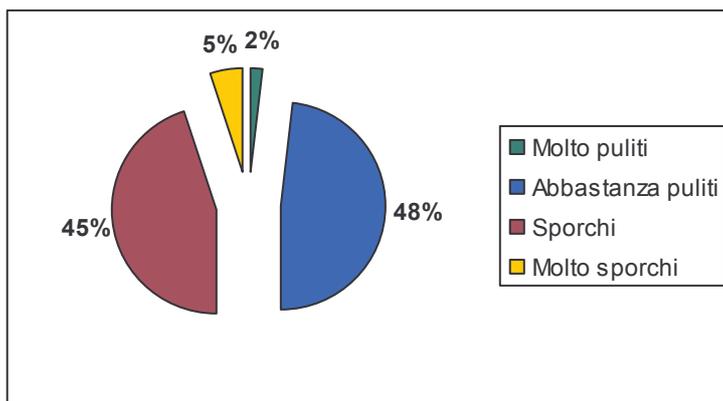
5. COMFORT DEI



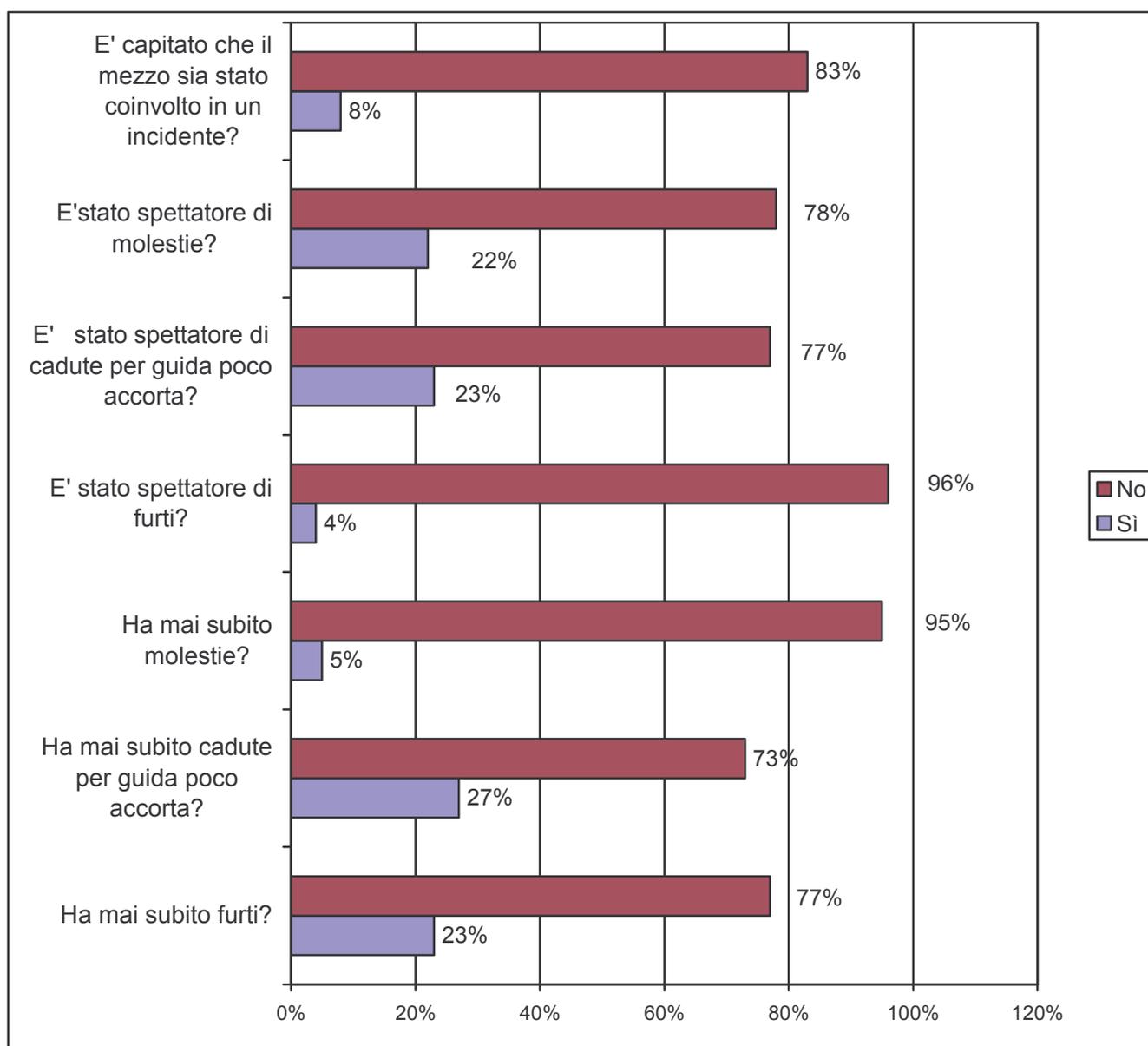
RELATIVAMENTE AL COMFORT SI RITIENE:



## 6. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

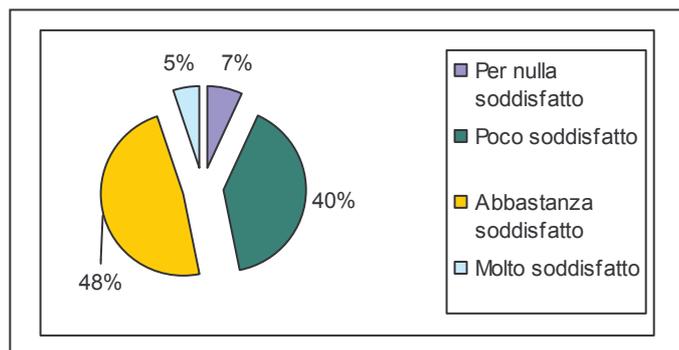
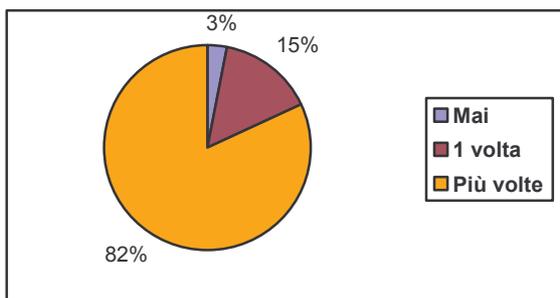


### 13. SICUREZZA PERSONALE E DEL VIAGGIO

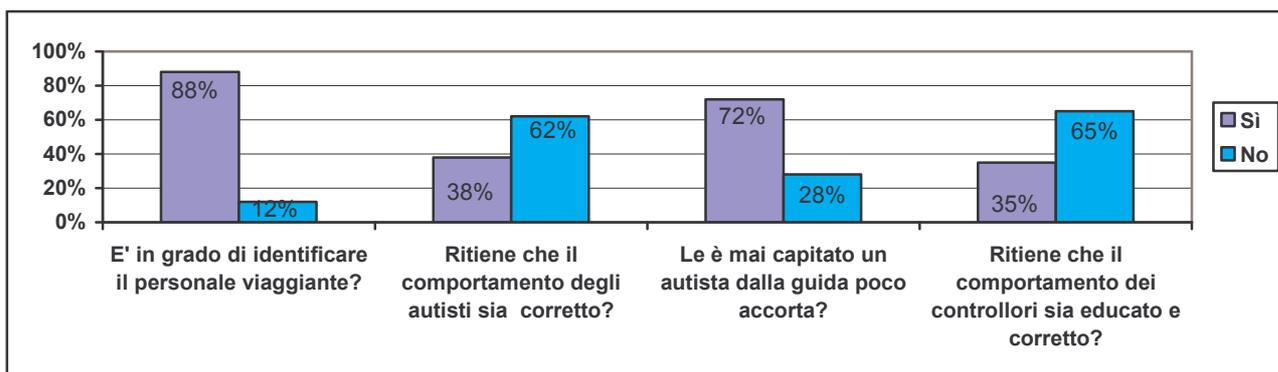


QUANTE VOLTE HA VISTO  
IL CONTROLLORE

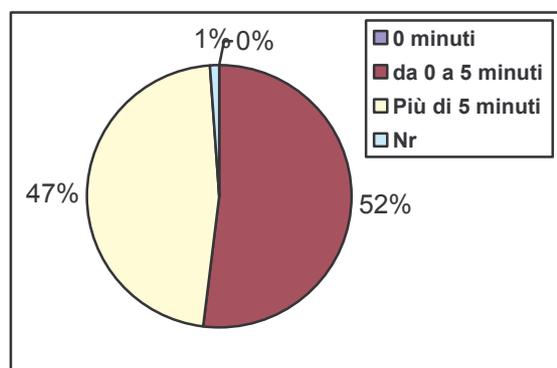
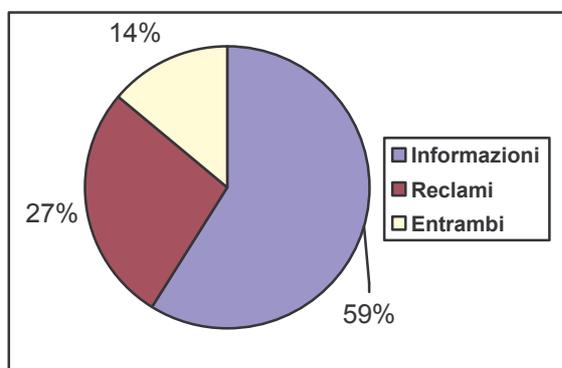
RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA SI  
RITIENE



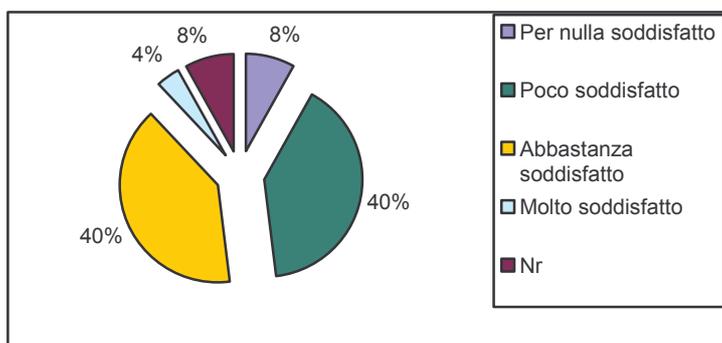
#### 14. ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI:



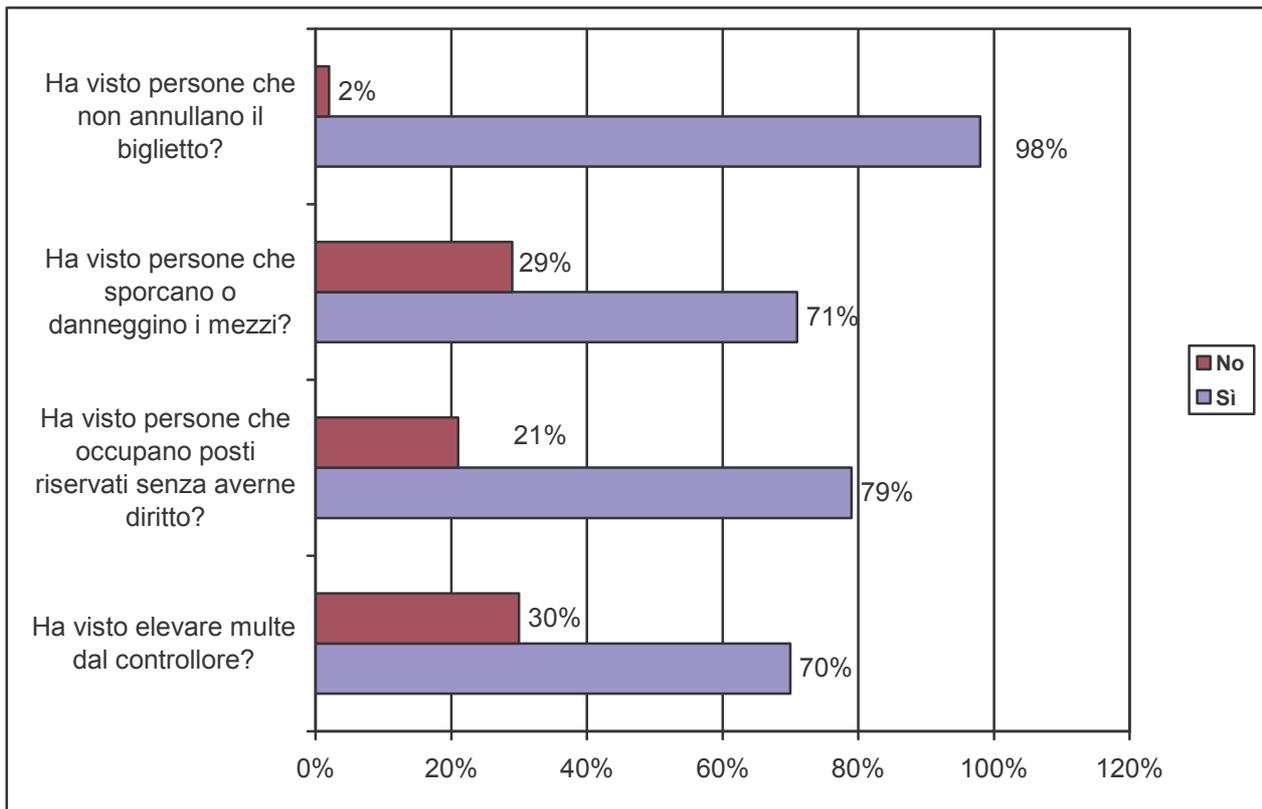
SI E' RIVOLTO ALL'UFFICIO INFORMAZIONI IL **38%** DEGLI INTERVISTATI  
MOTIVO CONTATTO TEMPO DI ATTESA



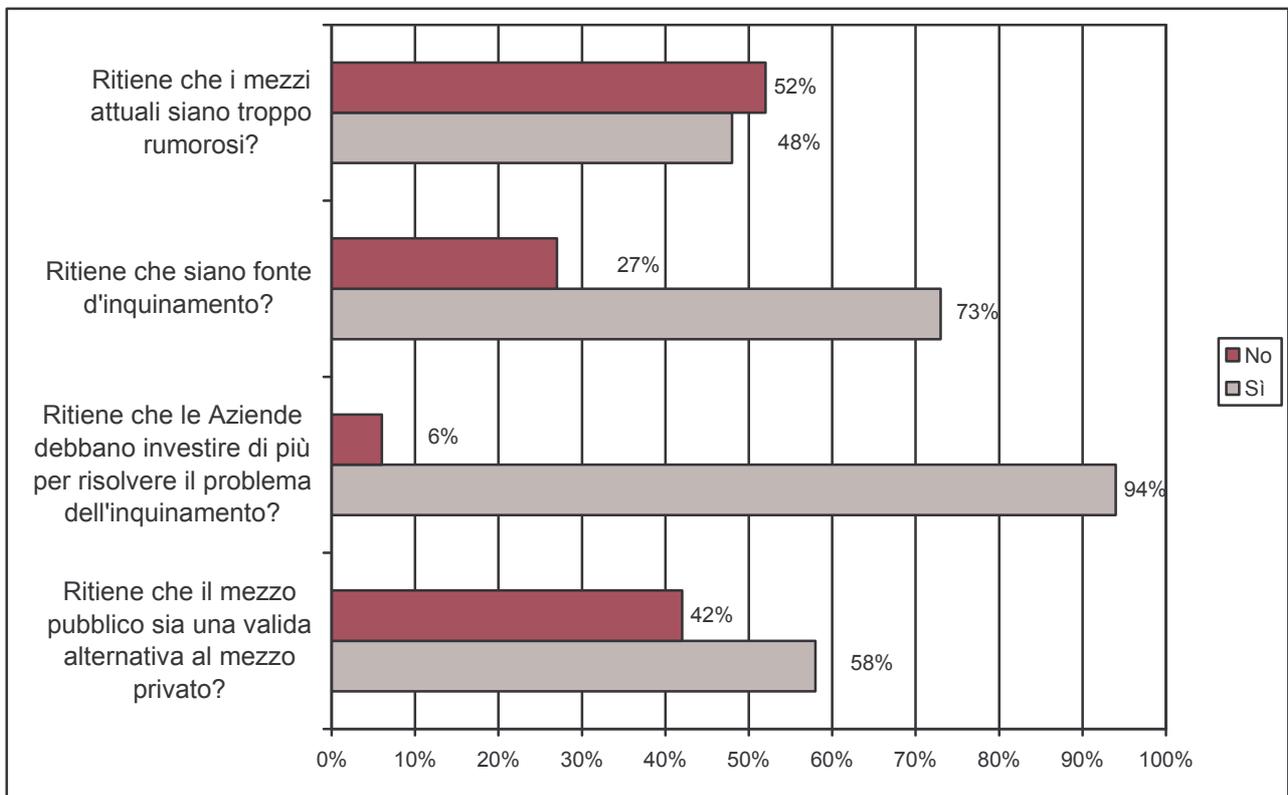
RELATIVAMENTE AGLI ASPETTI COMPORTAMENTALI DEGLI ADDETTI SI RITIENE:



#### 15. ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI



## 16. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



## DESCRIZIONE GRAFICI A.P.M.

Sono stati somministrati 130 questionari nel comune di Perugia e nei comuni limitrofi. Il 52% degli intervistati, di età compresa tra i 15 e i 29 anni, il 28% tra 30 e 44 anni, il 15% tra 45 e 65 anni, il 5% oltre i 65 anni; 48% femmine, 52% maschi.

Per quanto riguarda la situazione occupazionale, il 30% risulta avere un'occupazione, il 55% studia, il 12% è pensionato, il 2% è casalinga.

Il 66% degli intervistati risponde di utilizzare l'autobus per percorsi urbani, il 5% extraurbani, il 29% entrambi i percorsi.

L'88% lo utilizza abitualmente, il 12% saltuariamente. Nell'ultimo mese il 12% l'ha utilizzato da 1 a 3 volte, l'88% più di 3 volte.

Il 54% ha un abbonamento, il 20% utilizza biglietti singoli, l'1% li acquista in autobus, il 27% utilizza biglietto multiviaggio.

Il 57% risponde che trova coincidenze con altri mezzi.

Trova difficoltà a reperire le informazioni sugli orari e su eventuali cambi di percorso il 57%. Il 49% dichiara che le informazioni in caso di sciopero non vengono date correttamente e tempestivamente. Le informazioni risultano chiare per il 56% del nostro campione.

Il 12% degli intervistati si ritengono per nulla soddisfatti, poco soddisfatti il 48%, abbastanza il 38%, solo il 2% è molto soddisfatto.

Il 33% ha presentato reclami, di questi il 7% risponde di avere avuto una risposta immediata, il 42% in tempi brevi, il 49% in tempi lunghi.

Relativamente alla gestione dei reclami, si ritengono per nulla soddisfatti il 30%, poco il 54%, abbastanza il 16%.

Per quanto riguarda la puntualità del servizio nelle ore di punta, il 66% risponde che ci sono ritardi, di questi, il 41% dichiara almeno 3 volte nell'ultimo mese, il 58% dichiara più di 3 volte.

Nelle altre ore, il 31% risponde che i mezzi arrivano in ritardo, di questi, il 55% risponde più di 3 volte, il 45% almeno 3 volte nell'ultimo mese.

Per la puntualità si ritiene molto soddisfatto il 2%, abbastanza soddisfatto il 42%, poco soddisfatto il 42%, per nulla soddisfatto il 14%.

Il 55% degli intervistati risponde che gli autobus sono pieni, il 40% affollati, il 5% quasi vuoti,.

Il 32% lamenta la mancanza di aria condizionata, l'80% la mancanza di posti a sedere, il 55% di sostegni, il 66% di pensiline alle fermate, il 62% ritiene che manchino le pedane per i disabili.

Relativamente al comfort sui mezzi e sul percorso, il 32% è abbastanza soddisfatto, il 49% poco soddisfatto, il 19% per nulla soddisfatto.

Per quanto riguarda la pulizia, il 2% risponde che gli autobus sono molto puliti, il 48% abbastanza puliti, il 45% sporchi, il 5% molto sporchi.

Per quanto riguarda la sicurezza, l'8% risponde che il mezzo su cui viaggiava è stato coinvolto in un incidente, il 22% è stato spettatore di molestie, il 23% di cadute per guida poco accorta, il 4% di furti, il 5% ha subito molestie, il 27% ha subito cadute e il 23% ha subito furti.

L'82% risponde di aver visto, durante i suoi viaggi in autobus, il controllore più volte, il 15% 1 volta, il 3% mai.

Relativamente alla sicurezza gli intervistati si ritengono: il 5% molto soddisfatto, il 48% abbastanza, il 40% poco soddisfatto, il 7% per nulla.

Per quanto attiene agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti: il 12% risponde di non essere in grado di identificare il personale viaggiante, il 62% non ritiene corretto il comportamento degli autisti, il 72% si è trovato a viaggiare con autisti dalla guida poco accorta, il 35% non trova corretto il comportamento dei controllori.

All'ufficio informazioni si è rivolto il 38% degli intervistati, di questi, il 59% per informazioni, il 27% per reclami, il 14% per entrambi; il tempo di attesa è stato per il 52% da 0 a 5 minuti, per il 47% oltre 5 minuti.

Per gli aspetti comportamentali degli addetti, il 4% si ritiene molto soddisfatto, il 40% abbastanza soddisfatto, il 40% poco soddisfatto, l'8% per nulla soddisfatto.

Il 98% risponde di aver visto persone che salgono sugli autobus senza annullare il biglietto, il 71% ha visto sporcare o danneggiare i mezzi, il 79% ha visto persone che occupano i posti riservati senza averne diritto.

Il 70% ha visto il controllore elevare multe.

Relativamente all'ambiente, il 48% ritiene che gli autobus siano troppo rumorosi, per il 73% sono fonti d'inquinamento.

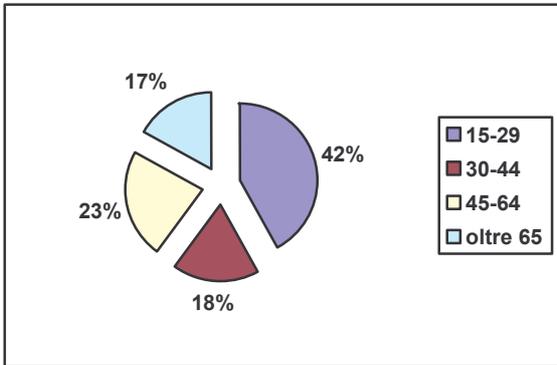
Il 94% ritiene che le aziende dovrebbero investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento.

Il 58% ritiene il mezzo pubblico una valida alternativa al mezzo privato.

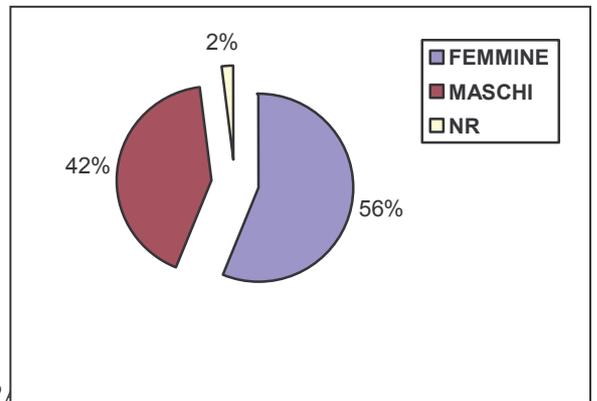
## A.T.C.

### AREA ANAGRAFICA

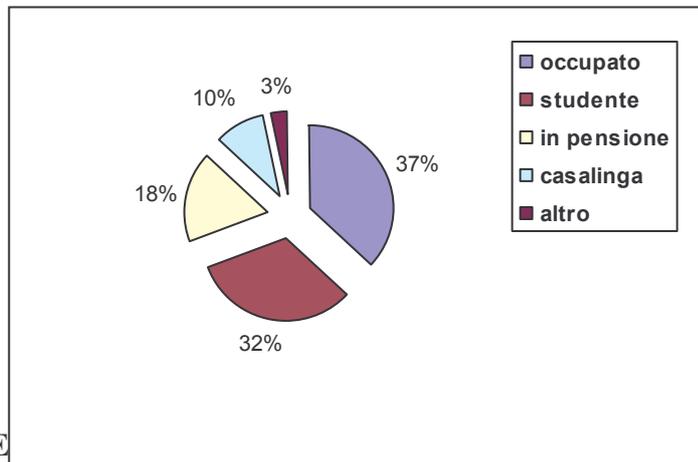
ETA'



SESSO

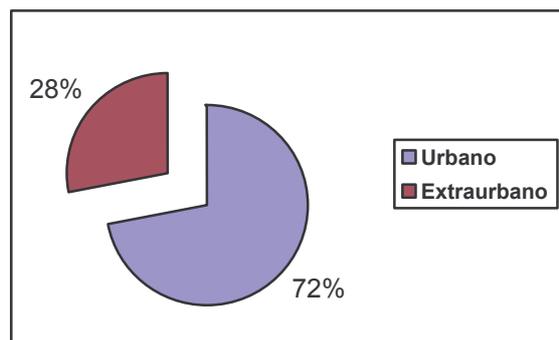


CONDIZIONE OCCUPAZIONALE



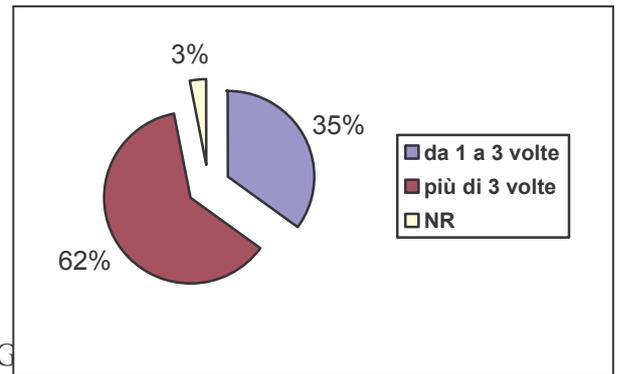
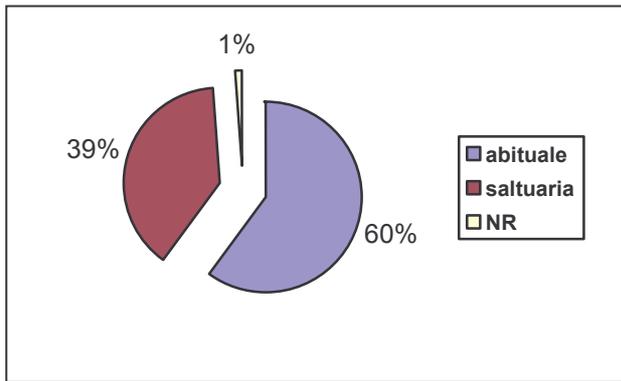
### 1. INFORMAZIONI GEOGRAFICHE

UTILIZZO DELL'AUTOBUS PER PERCORSO

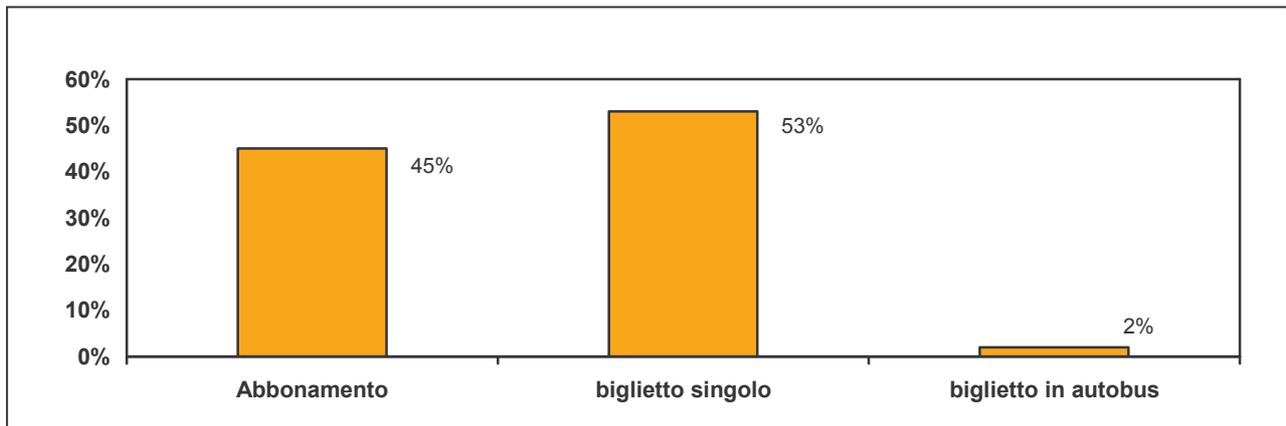


FREQUENZA DI UTILIZZO

UTILIZZO NELL'ULTIMO MESE

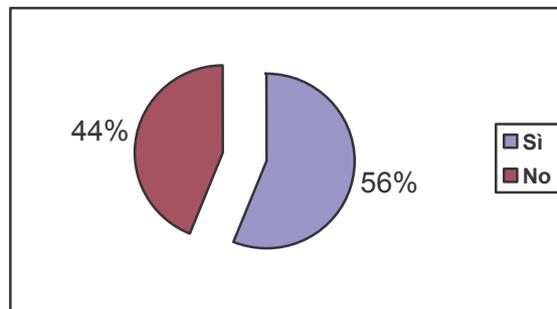


BIG

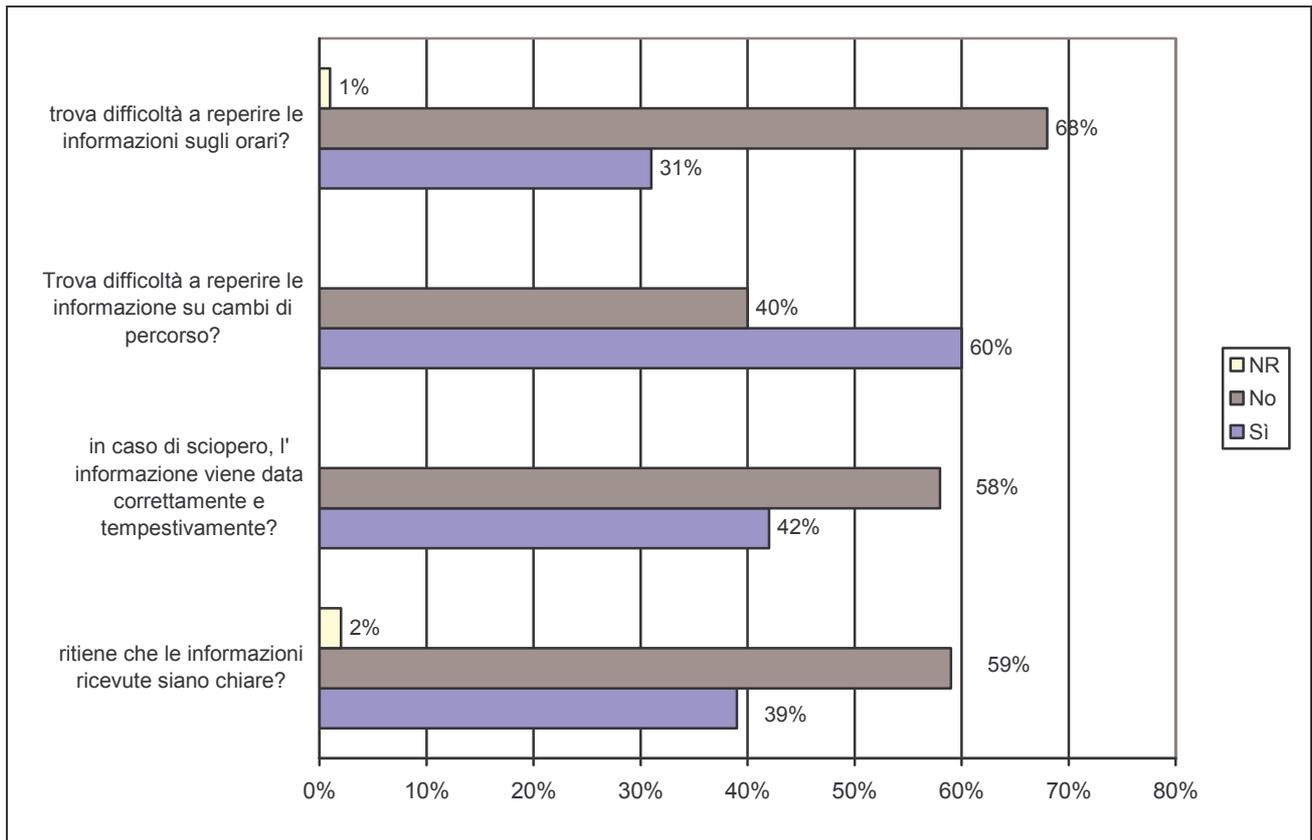


## 2. INTEGRAZIONE MODALE

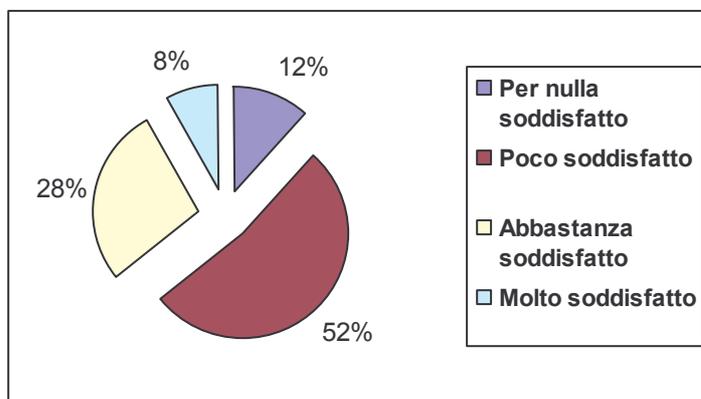
### COINCIDENZE CON ALTRI MEZZI



## 3. INFORMAZIONI

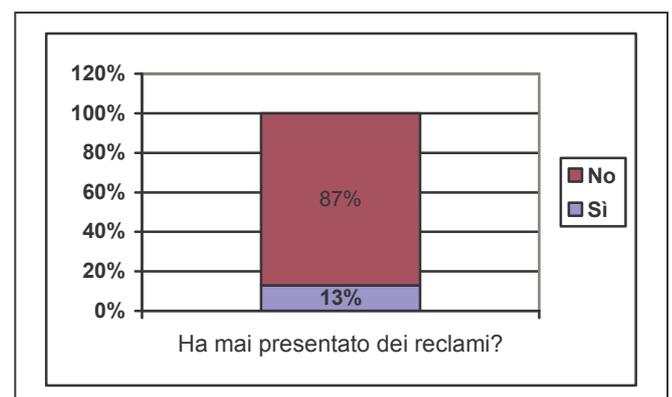
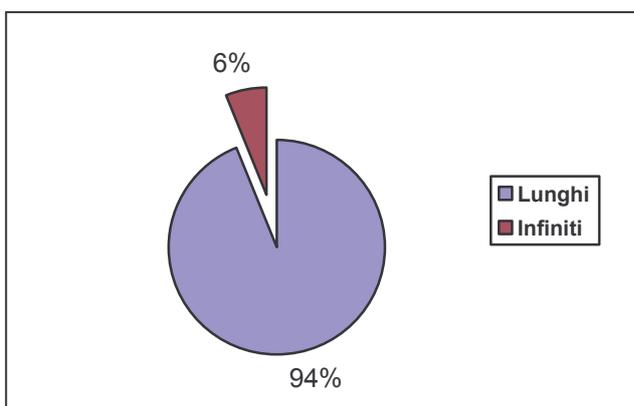


RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI SI RITIENE:

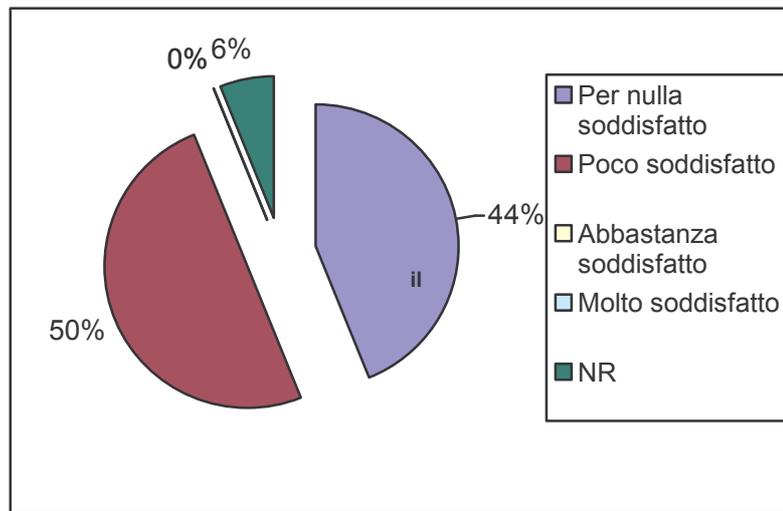


RECLAMI

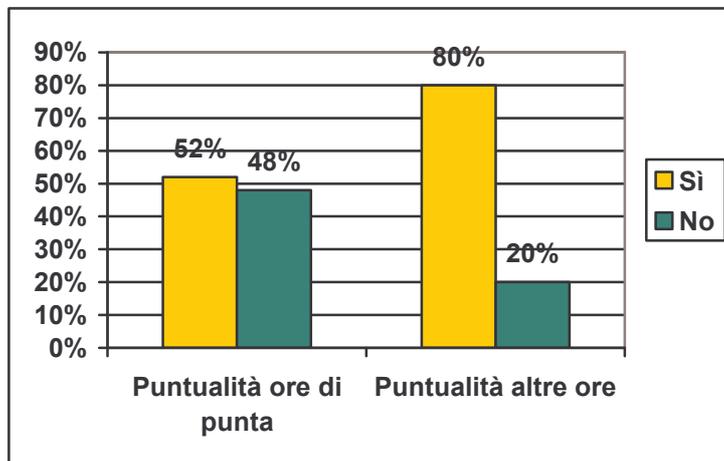
TEMPI DI RISPOSTA DEI RECLAMI



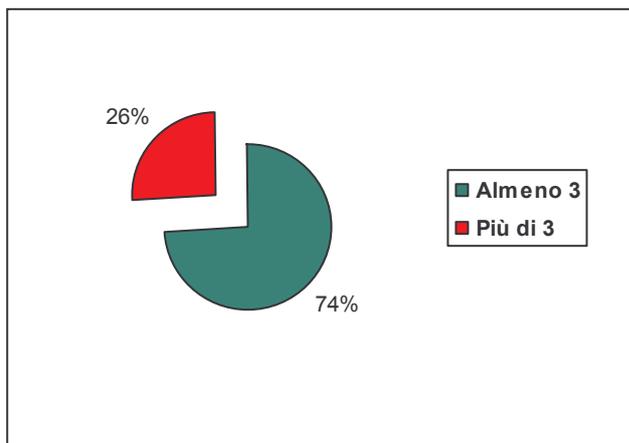
RELATIVAMENTE AI RECLAMI SI RITIENE



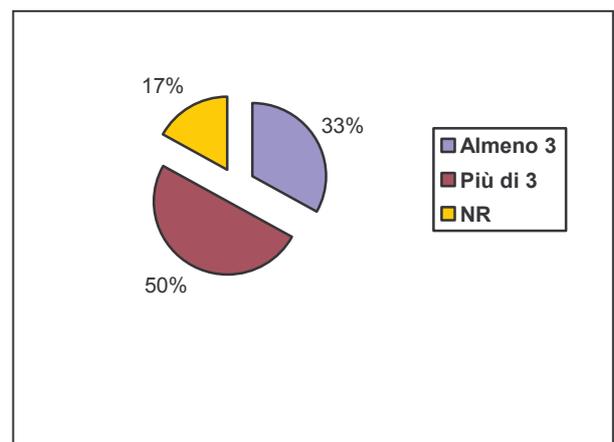
4. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO



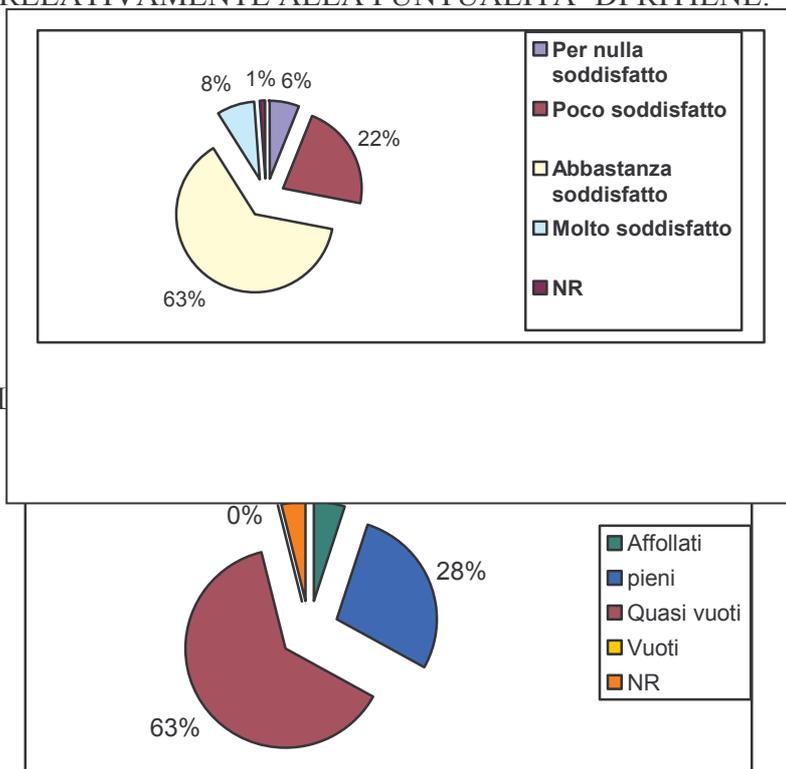
ORE DI PUNTA  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE



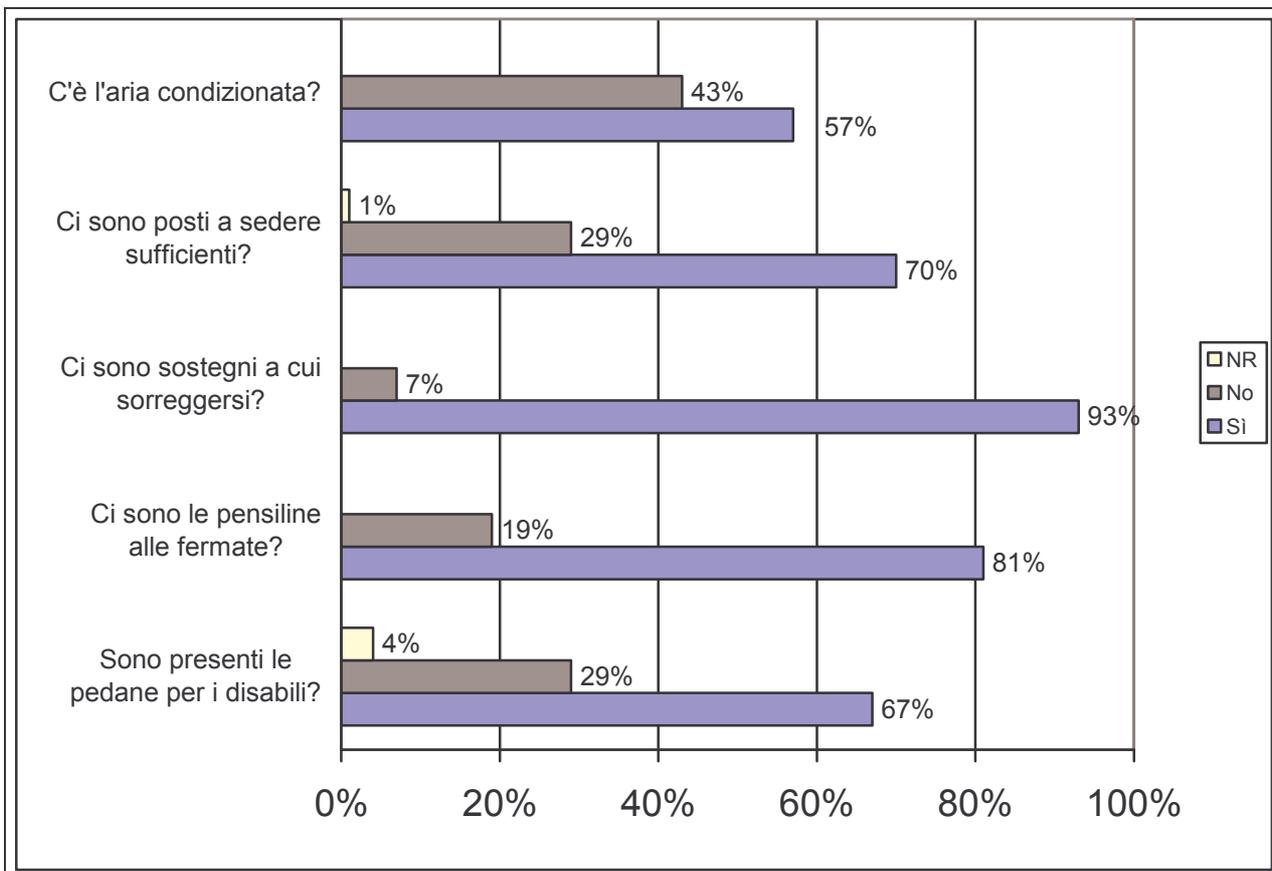
ALTRE ORE  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE



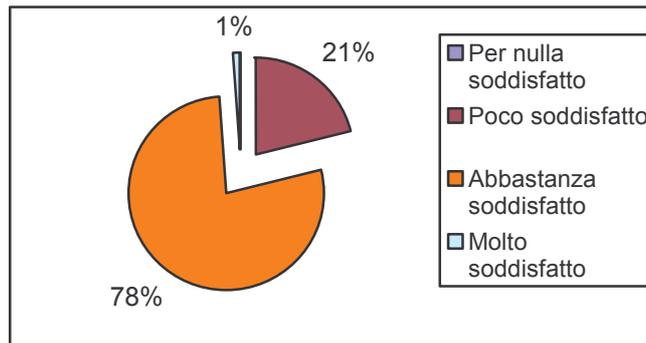
RELATIVAMENTE ALLA PUNTUALITA' DI RITIENE:



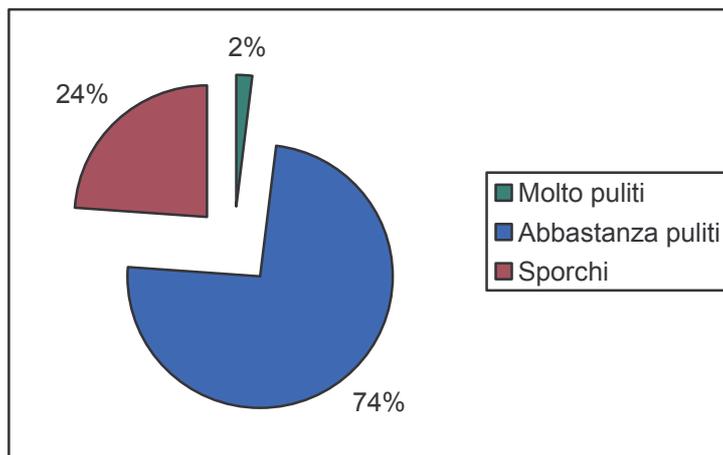
5. COMFORT DEI



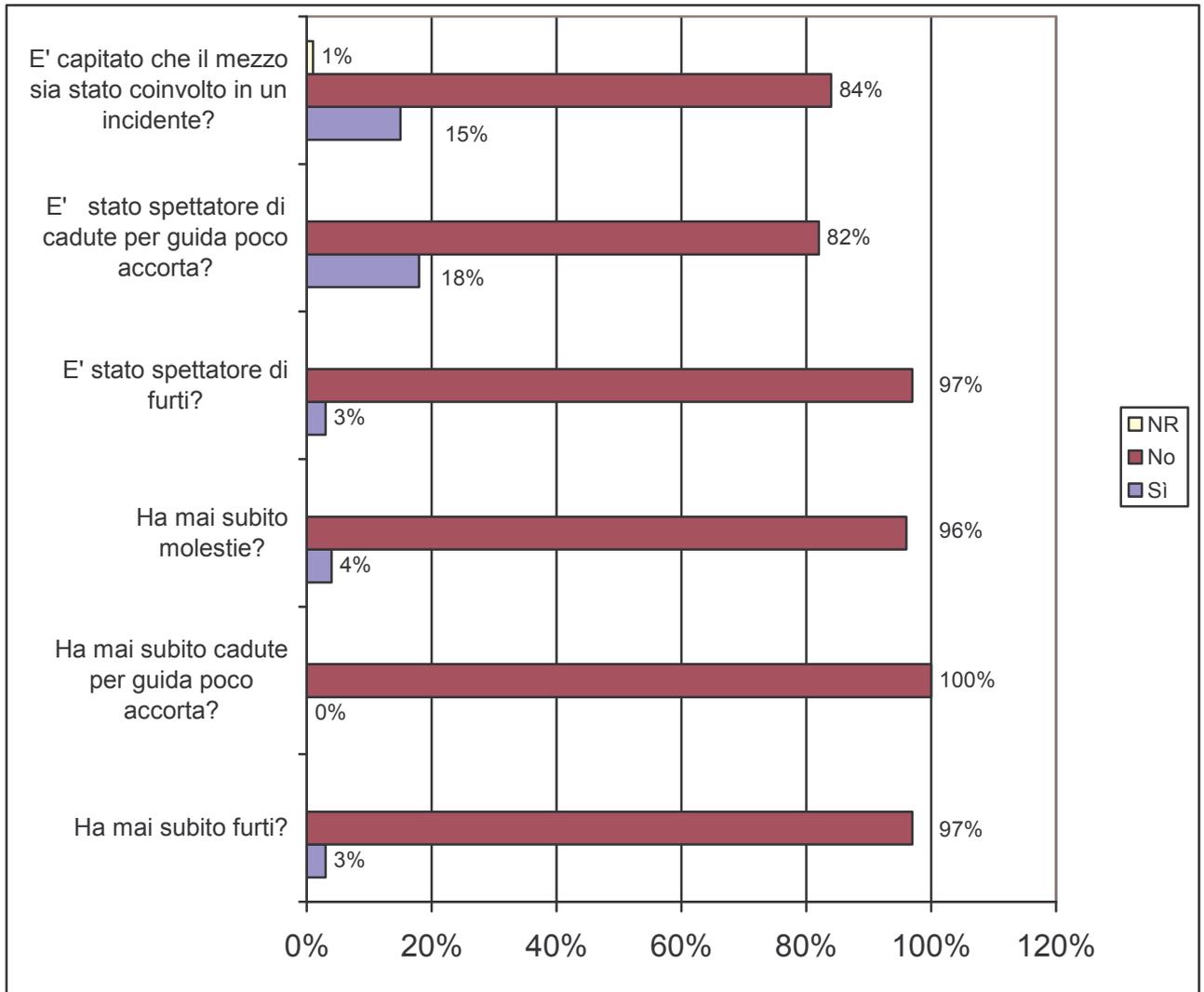
RELATIVAMENTE AL COMFORT SI RITIENE:



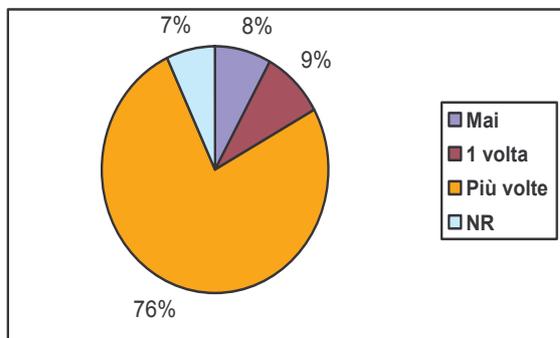
## 6. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE



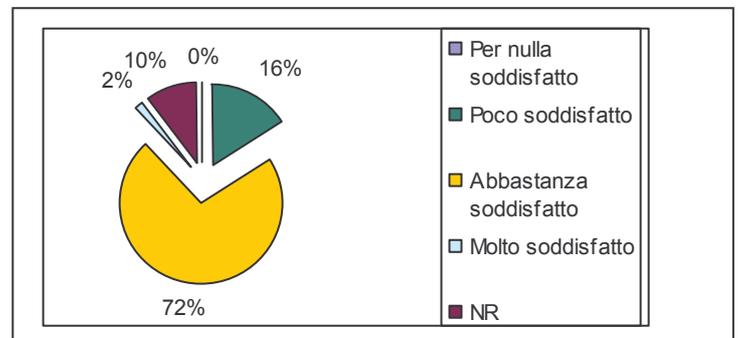
## 17. SICUREZZA PERSONALE E DEL VIAGGIO



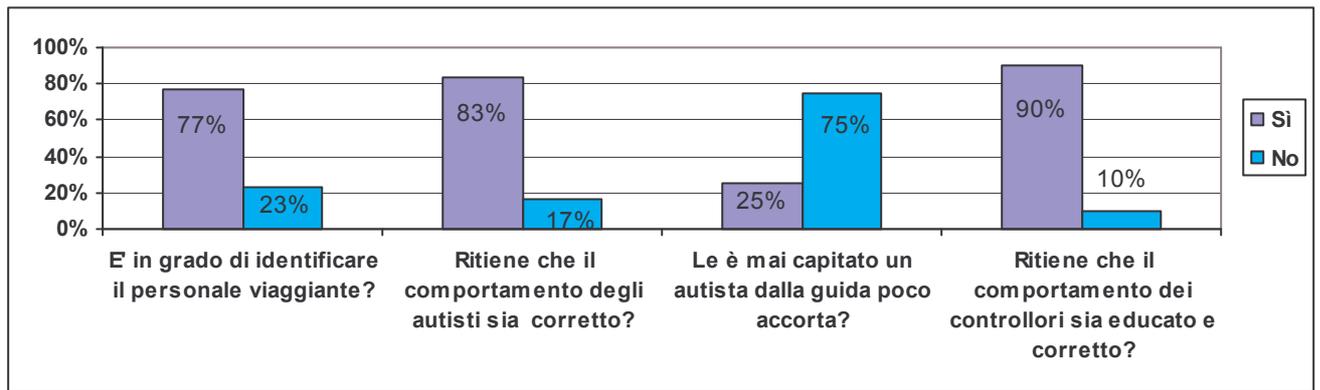
QUANTE VOLTE HA VISTO IL CONTROLLORE



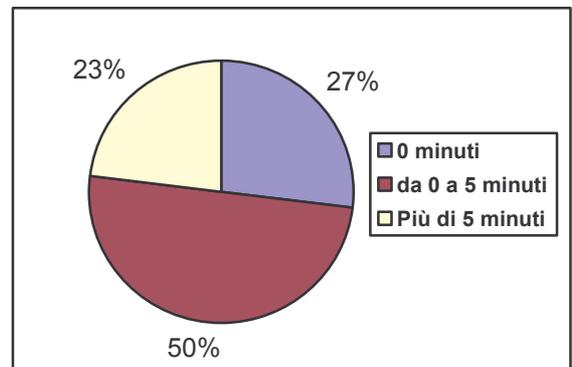
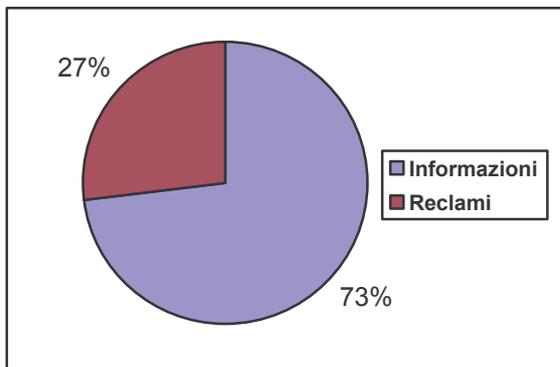
RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA SI RITIENE



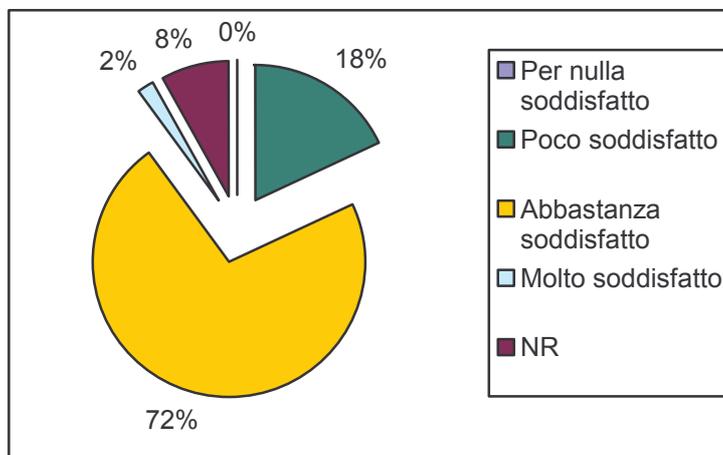
**ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI:**



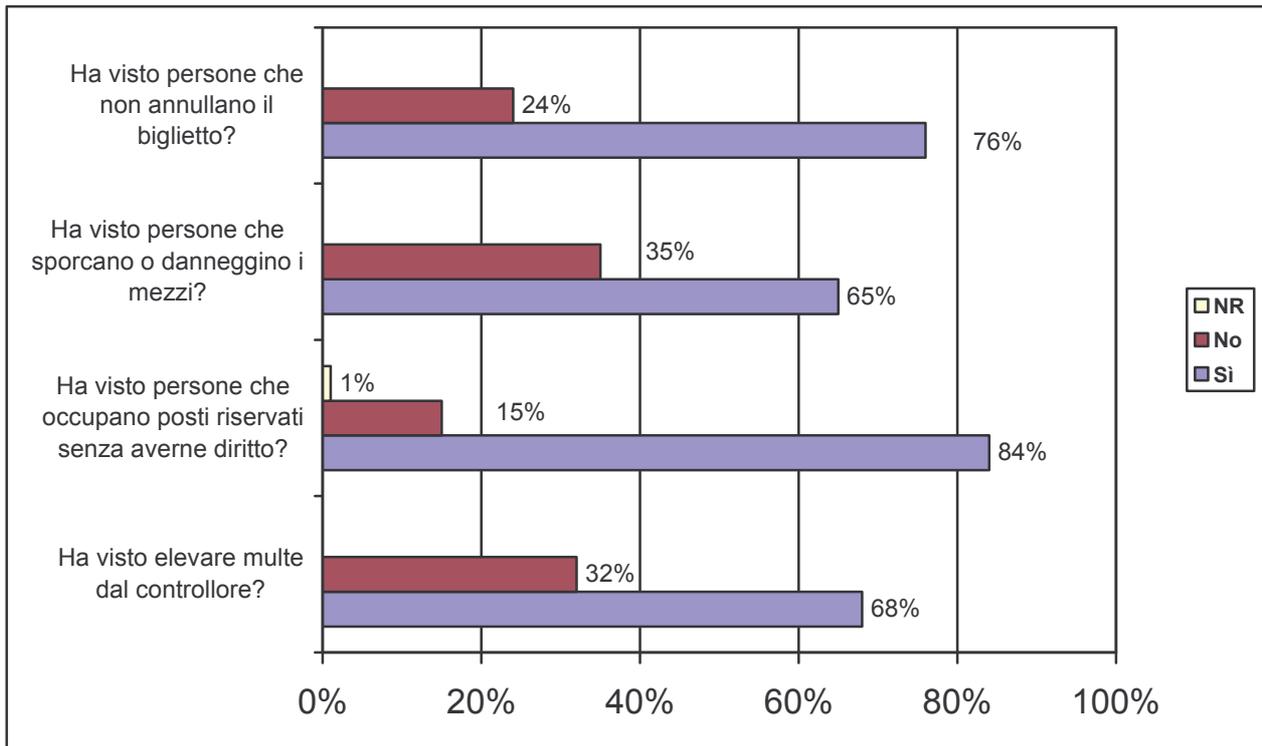
SI E' RIVOLTO ALL'UFFICIO INFORMAZIONI IL **40%** DEGLI INTERVISTATI  
MOTIVO CONTATTO TEMPO DI ATTESA



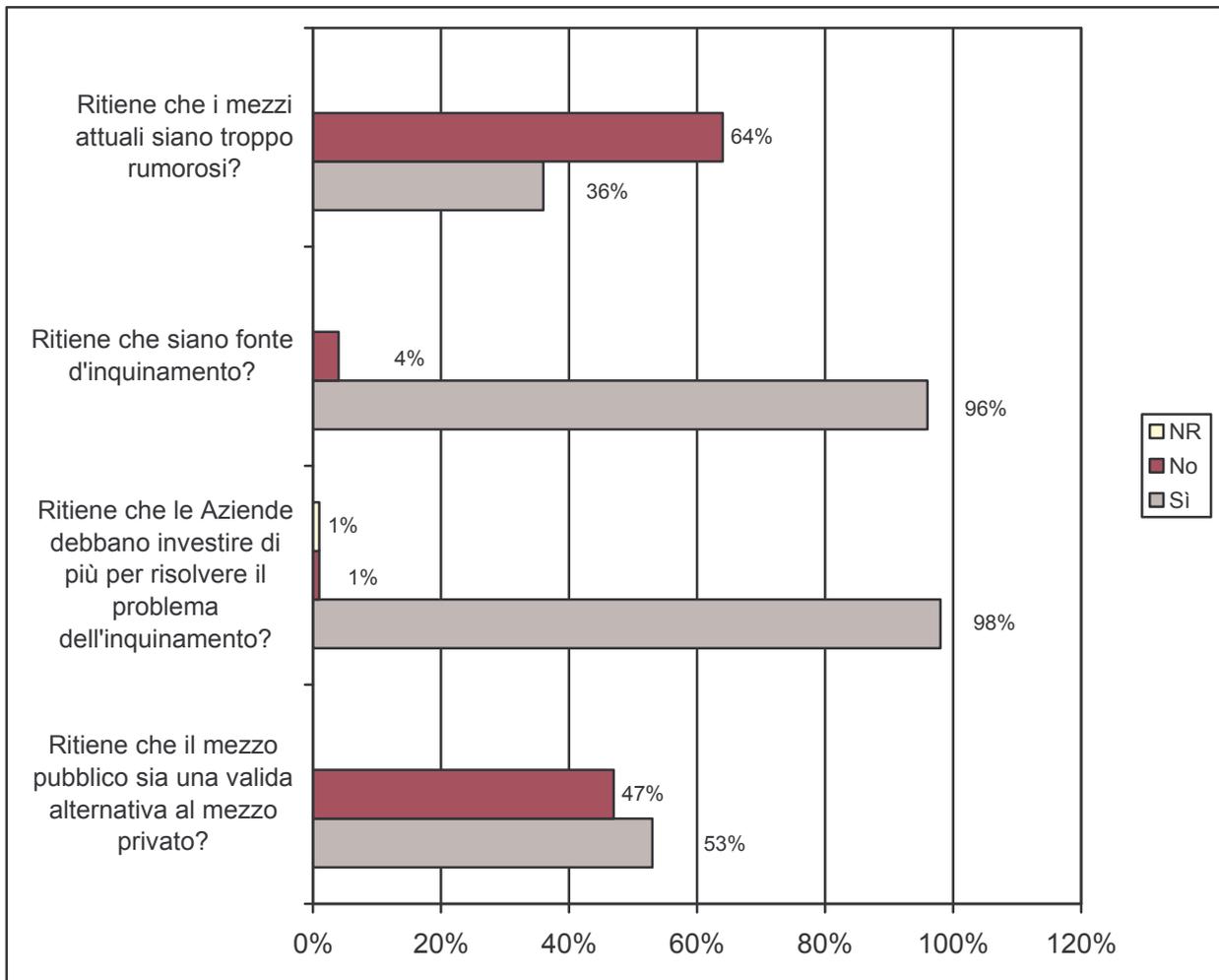
RELATIVAMENTE AGLI ASPETTI COMPORTAMENTALI DEGLI ADDETTI SI RITIENE:



## 18. ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI



## 19. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



## DESCRIZIONE GRAFICI ATC

Sono stati somministrati 120 questionari nel comune di Terni. Il 42% degli intervistati è di età compresa tra i 15 e i 29 anni, il 18% tra 30 e 44 anni, il 23% tra 45 e 65 anni, il 17% oltre i 65 anni; 56% femmine, 42% maschi, 2% non rilevato.

Per quanto riguarda la situazione occupazionale, il 37% risulta avere un'occupazione, il 32% studia, il 18% è pensionato, il 10% è casalinga e il 3% risponde altro.

Il 72% degli intervistati risponde di utilizzare l'autobus per percorsi urbani, il 28% extraurbani.

Il 60% utilizza l'autobus abitualmente, il 39% saltuariamente; comunque, nell'ultimo mese il 35% l'ha utilizzato da 1 a 3 volte, il 62% più di 3 volte.

Solo il 45% ha un abbonamento, il 53% utilizza biglietti, il 2% li acquista in autobus.

Il 56% risponde che trova coincidenze con altri mezzi, mentre il 44% risponde negativamente.

Per quanto riguarda le informazioni sugli orari, il 31% dichiara di trovare difficoltà a reperirle. Le informazioni su eventuali cambi di percorso sono difficoltose da reperire per il 60%, mentre, in caso di sciopero, per il 58%. Le informazioni risultano chiare solo per il 39% del nostro campione.

Il 12% degli intervistati si ritengono per nulla soddisfatti, poco soddisfatti il 52%, abbastanza il 28%, solo l'8% è molto soddisfatto.

Il 13% del campione ha presentato reclami, di questi, il 94% risponde di avere avuto una risposta in tempi lunghi, il 6% infiniti. Relativamente alla gestione dei reclami, si ritengono per nulla soddisfatti il 44%, poco il 50%, mentre il 6% non risponde.

Per quanto riguarda la puntualità del servizio nelle ore di punta, il 48% risponde che ci sono ritardi, di questi, il 74% dichiara almeno 3 volte nell'ultimo mese, il 26% dichiara più di 3 volte.

Nelle altre ore, solo il 20% risponde che i mezzi arrivano in ritardo, di questi, il 50% risponde più di 3 volte, il 33% almeno 3 volte nell'ultimo mese.

Per la puntualità si ritiene molto soddisfatto l'8%, abbastanza soddisfatto il 63%, poco soddisfatto il 22%, per nulla soddisfatto il 6%.

Il 28% degli intervistati risponde che gli autobus sono pieni, il 63% quasi vuoti, il 5% affollati.

Il 43% del campione lamenta la mancanza di aria condizionata, il 29% di posti a sedere, il 7% di sostegni, il 19% di pensiline alle fermate, il 29% ritiene che manchino le pedane per i disabili.

Relativamente al comfort sui mezzi e sul percorso, l'1% si ritiene molto soddisfatto, il 78% abbastanza soddisfatto, il 21% poco soddisfatto.

Per quanto riguarda la pulizia degli autobus, il 2% risponde che sono molto puliti, il 74% abbastanza puliti e il 24% sporchi.

Per quanto riguarda la sicurezza, solo il 15% risponde che il mezzo in cui viaggiava è stato coinvolto in un incidente, il 18% è stato spettatore di cadute per guida poco accorta, il 3% è stato spettatore di furti, il 4% ha subito molestie, il 3% ha subito furti, nessuno ha subito cadute.

Il 76% risponde di aver visto, durante i suoi viaggi in autobus, il controllore più volte; il 9% 1 volta, l'8% mai.

Relativamente alla sicurezza gli intervistati si ritengono: il 2% molto soddisfatto, il 72% abbastanza soddisfatto, il 16% poco soddisfatto.

Per quanto attiene agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti, il 23% risponde di non essere in grado di identificare il personale viaggiante, il 17% non ritiene corretto il comportamento degli autisti, il 25% si è trovato a viaggiare con autisti dalla guida poco accorta, il 10% non trova corretto il comportamento dei controllori.

All'ufficio informazioni si è rivolto il 40% degli intervistati, di questi, il 73% per informazioni, il 27% per reclami. Il tempo di attesa è stato per il 50% da 0 a 5 minuti, per il 23% oltre 5 minuti.

Per gli aspetti comportamentali degli addetti, il 2% si ritiene molto soddisfatto, il 72% abbastanza soddisfatto, il 18% poco soddisfatto.

Il 76% risponde di aver visto persone che salgono sugli autobus senza annullare il biglietto, il 65% ha visto sporcare o danneggiare i mezzi, l'84% ha visto persone che occupano i posti riservati senza averne diritto.

Il 68% ha visto il controllore elevare multe.

Relativamente all'ambiente, il 36% ritiene che gli autobus siano troppo rumorosi, per il 96% sono fonti d'inquinamento.

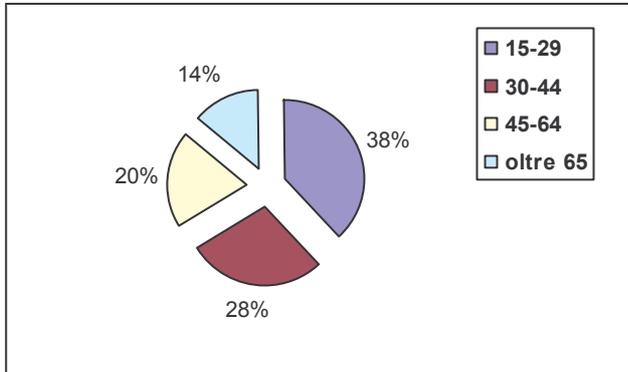
Il 98% ritiene che le aziende dovrebbero investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento.

Il 53% ritiene il mezzo pubblico una valida alternativa al mezzo privato.

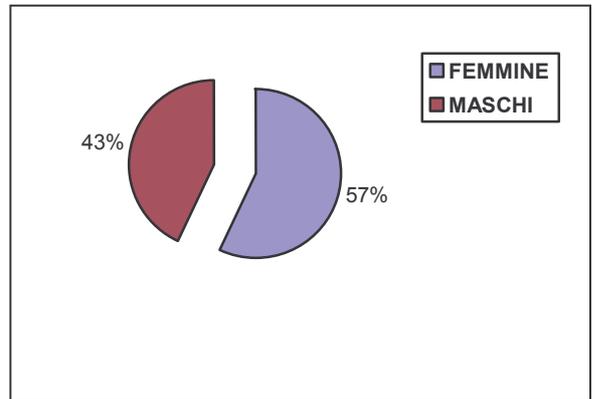
Taluni utenti valutano altresì insufficienti i mezzi che dal centro vanno nei comuni vicini.

## S.S.I.T.

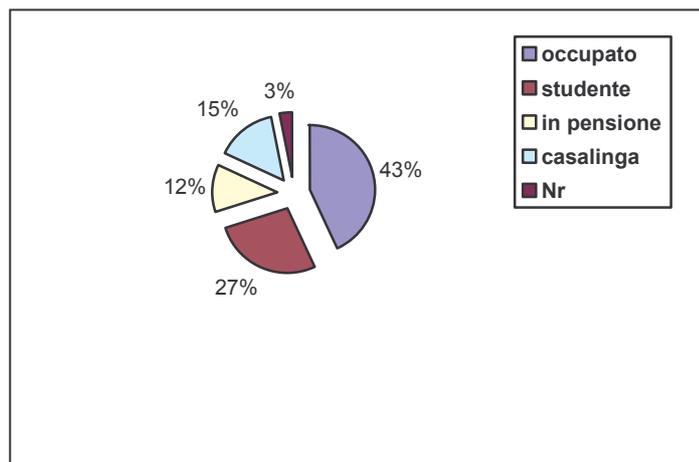
### AREA ANAGRAFICA ETA'



### SESSO

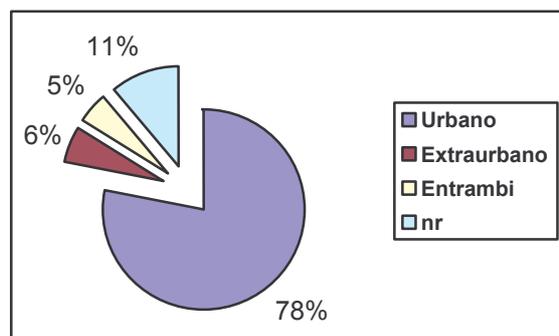


### CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

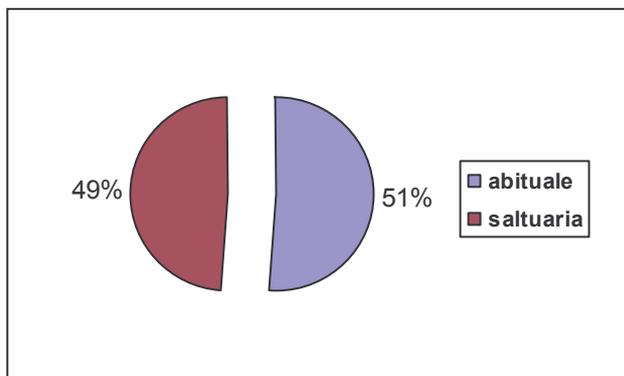


## 1. INFORMAZIONI GENERALI

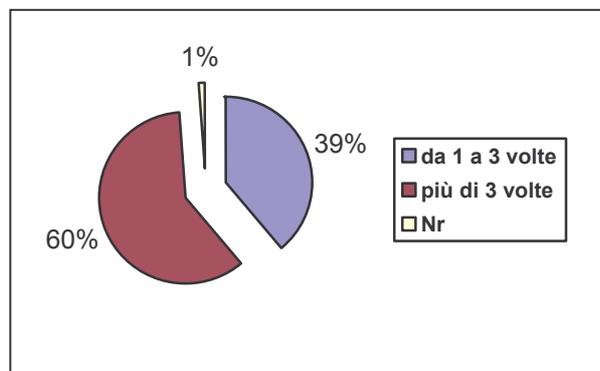
### UTILIZZO DELL'AUTOBUS PER PERCORSO



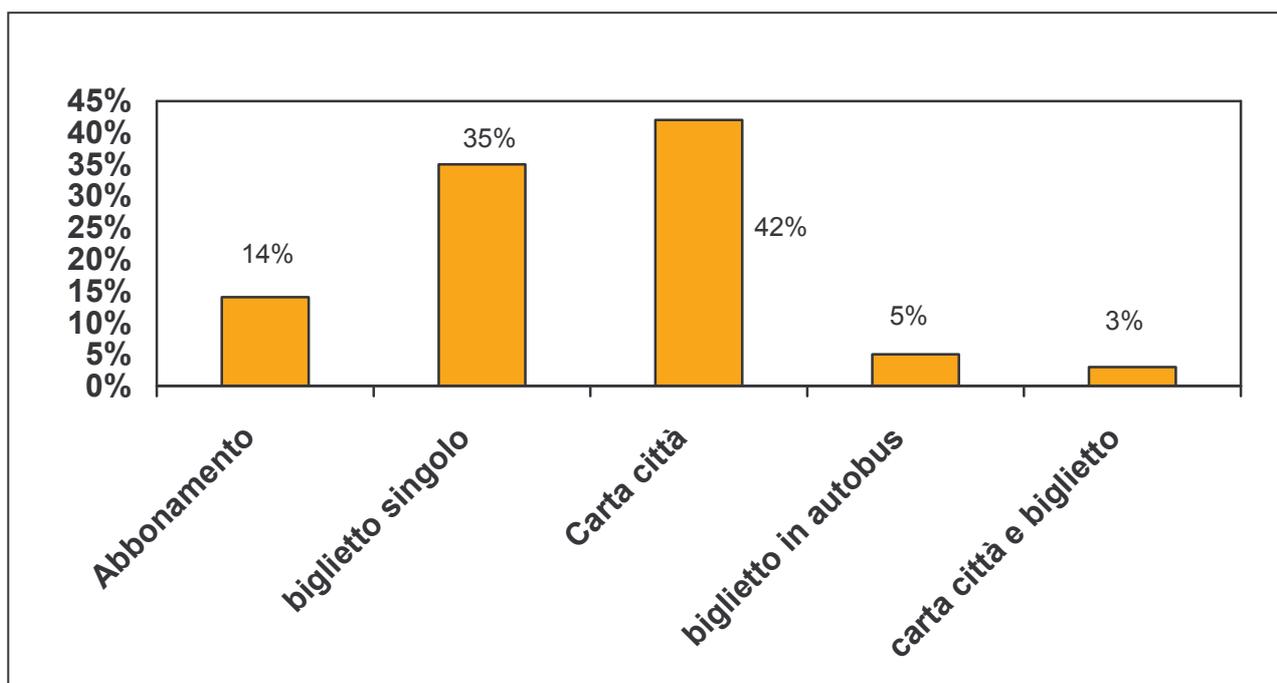
## FREQUENZA DI UTILIZZO



## UTILIZZO NELL'ULTIMO MESE

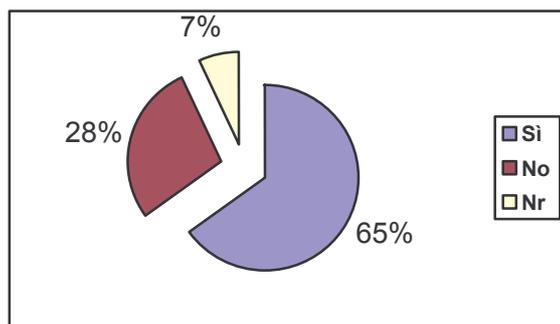


## TIPOLOGIA DI BIGLIETTO

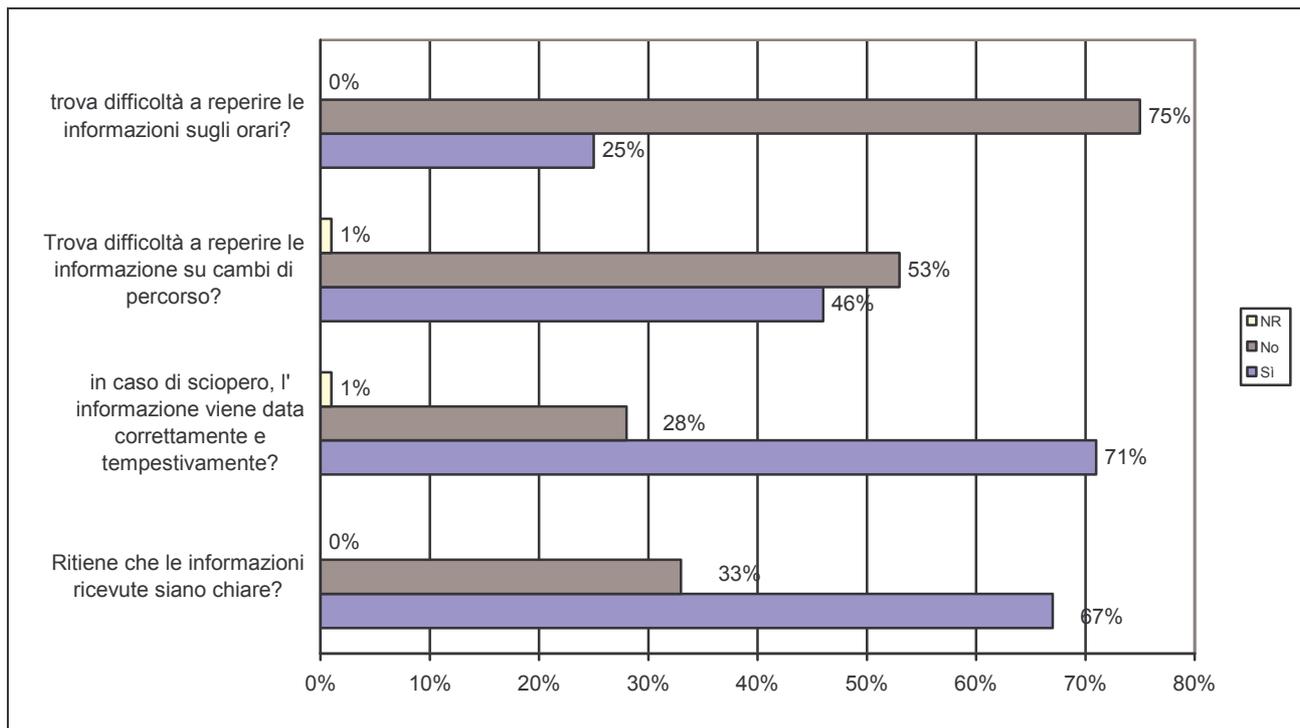


## 2. INTEGRAZIONE MODALE

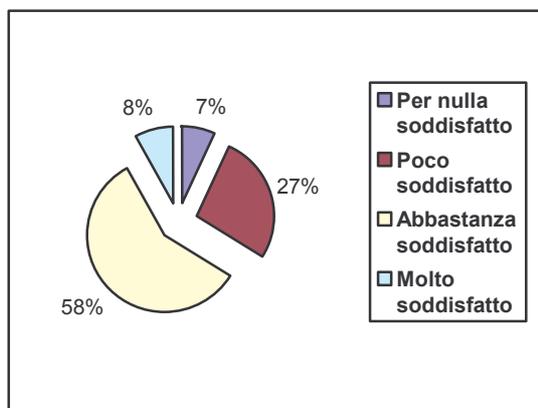
### COINCIDENZE CON ALTRI MEZZI



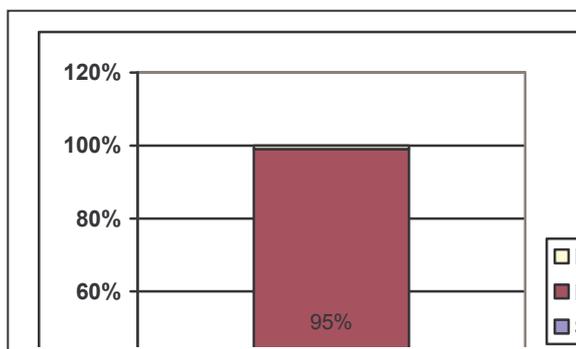
### 3. INFORMAZIONI



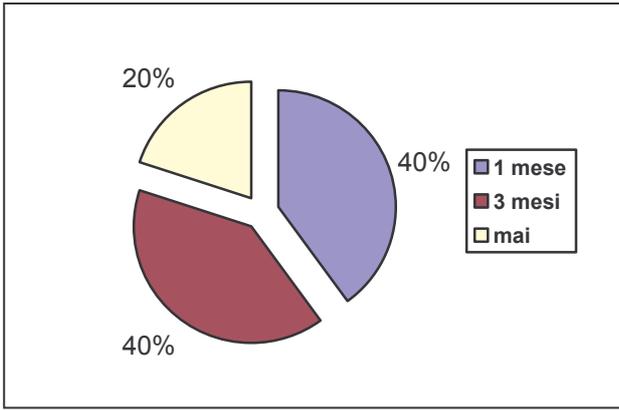
RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI SI RITIENE:



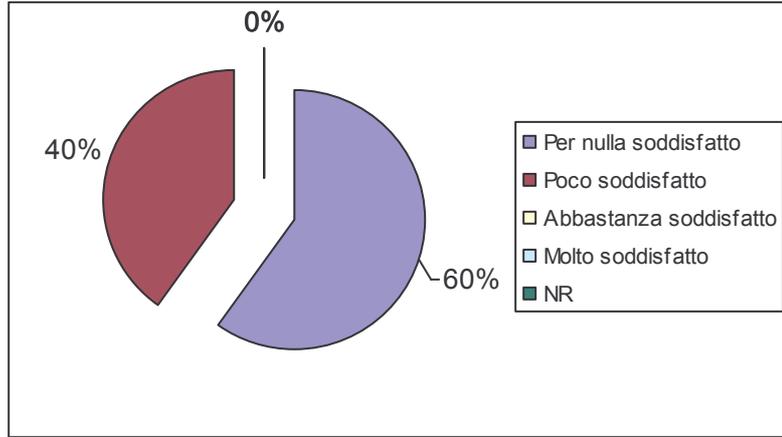
### RECLAMI



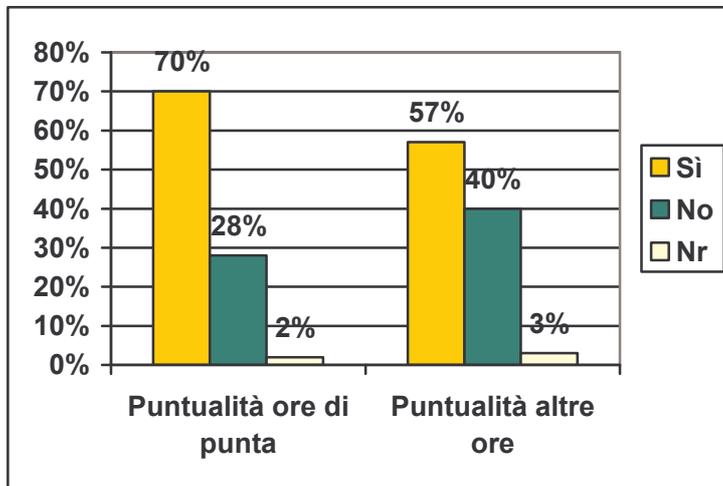
TEMPI DI RISPOSTA



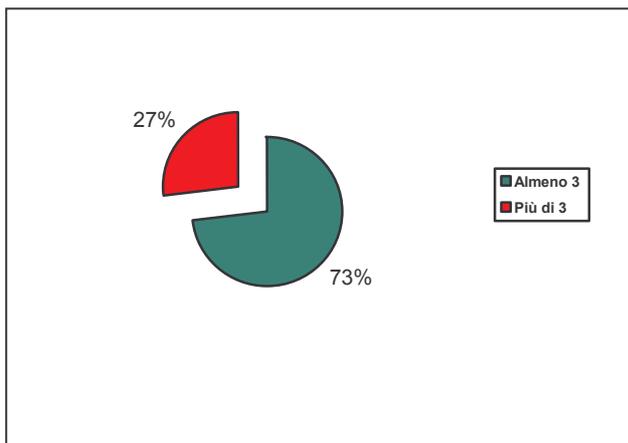
AI RECLAMI SI RITIENE:



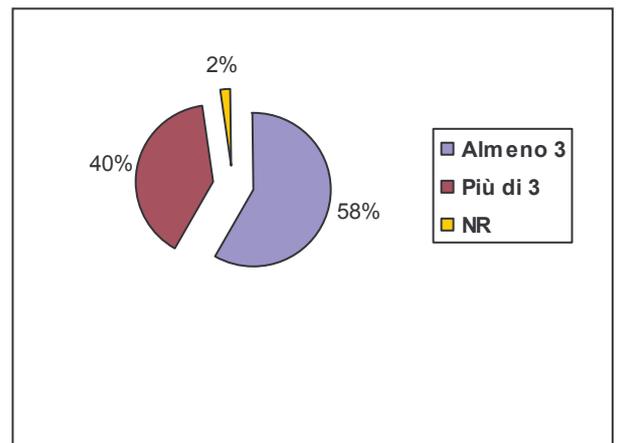
#### 4. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO



ORE DI PUNTA  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE

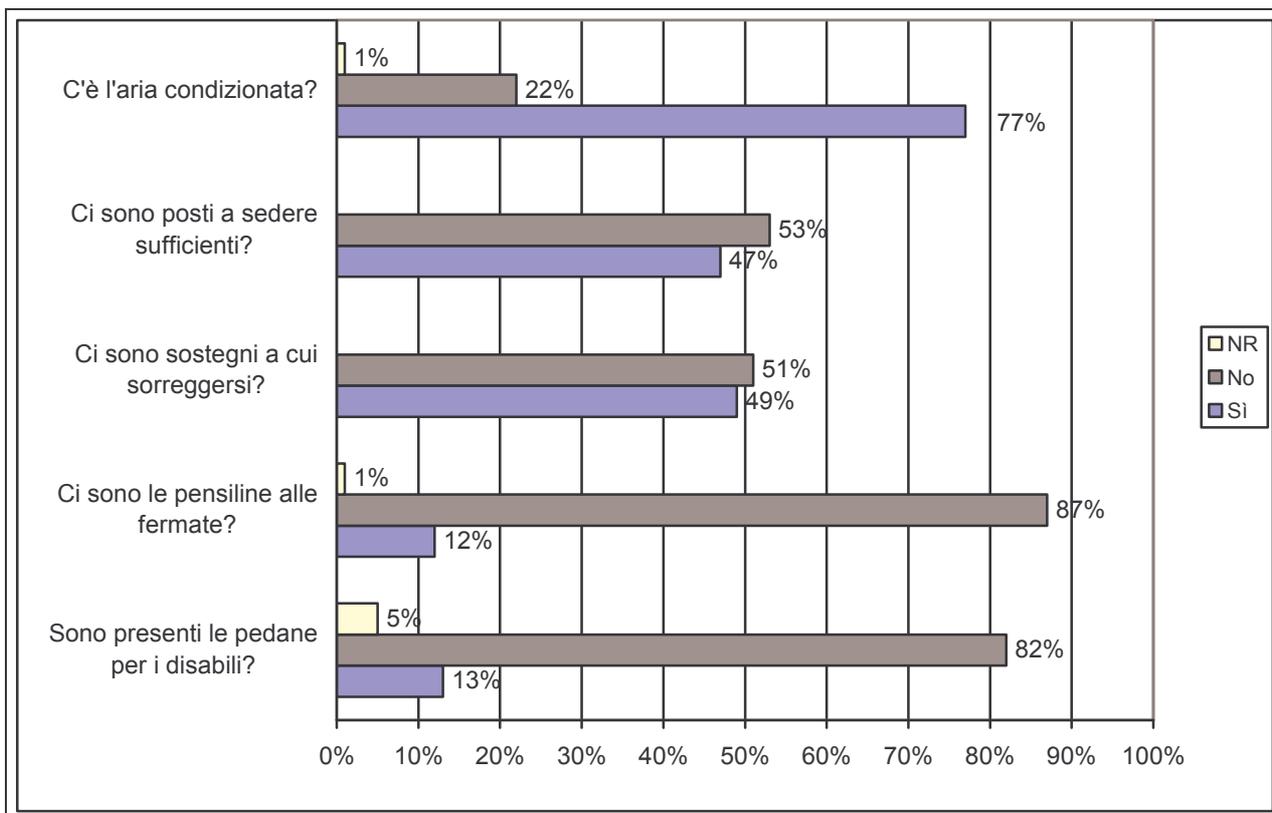
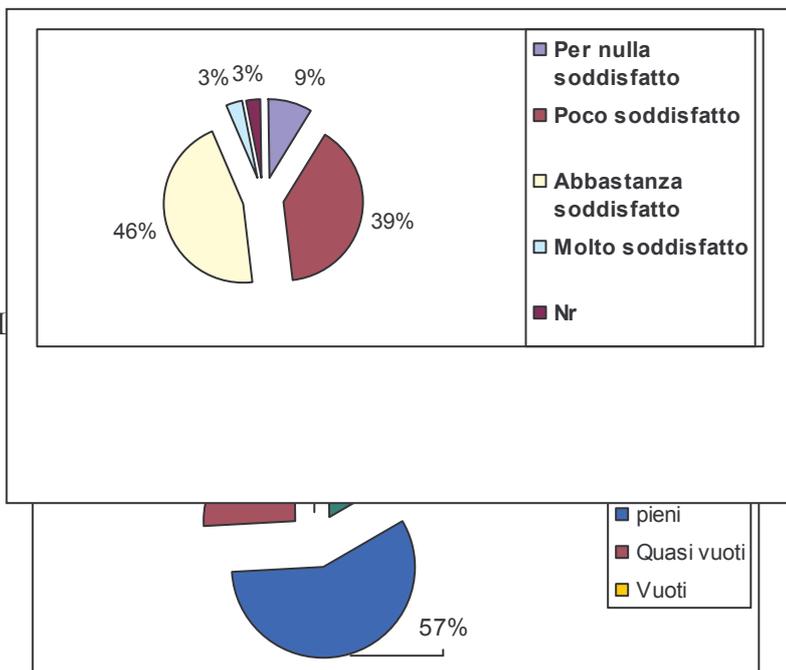


ALTRE ORE  
RITARDI NELL'ULTIMO MESE

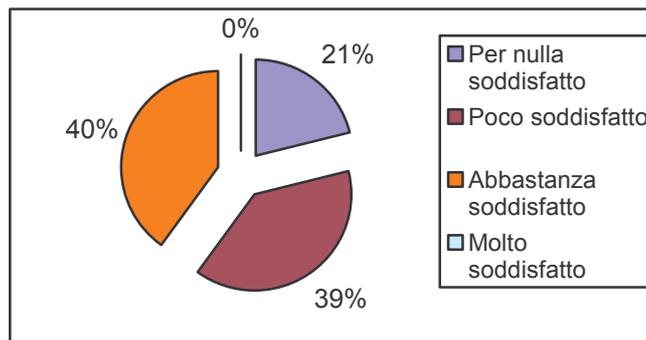


RELATIVAMENTE ALLA PUNTUALITA' SI RITIENE:

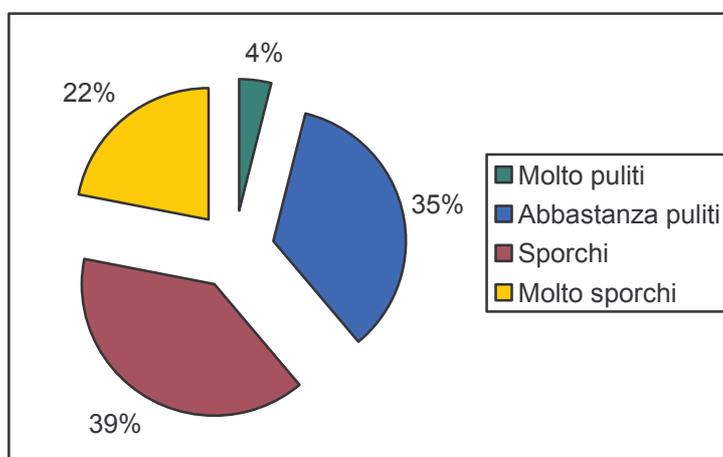
5. COMFORT DEI



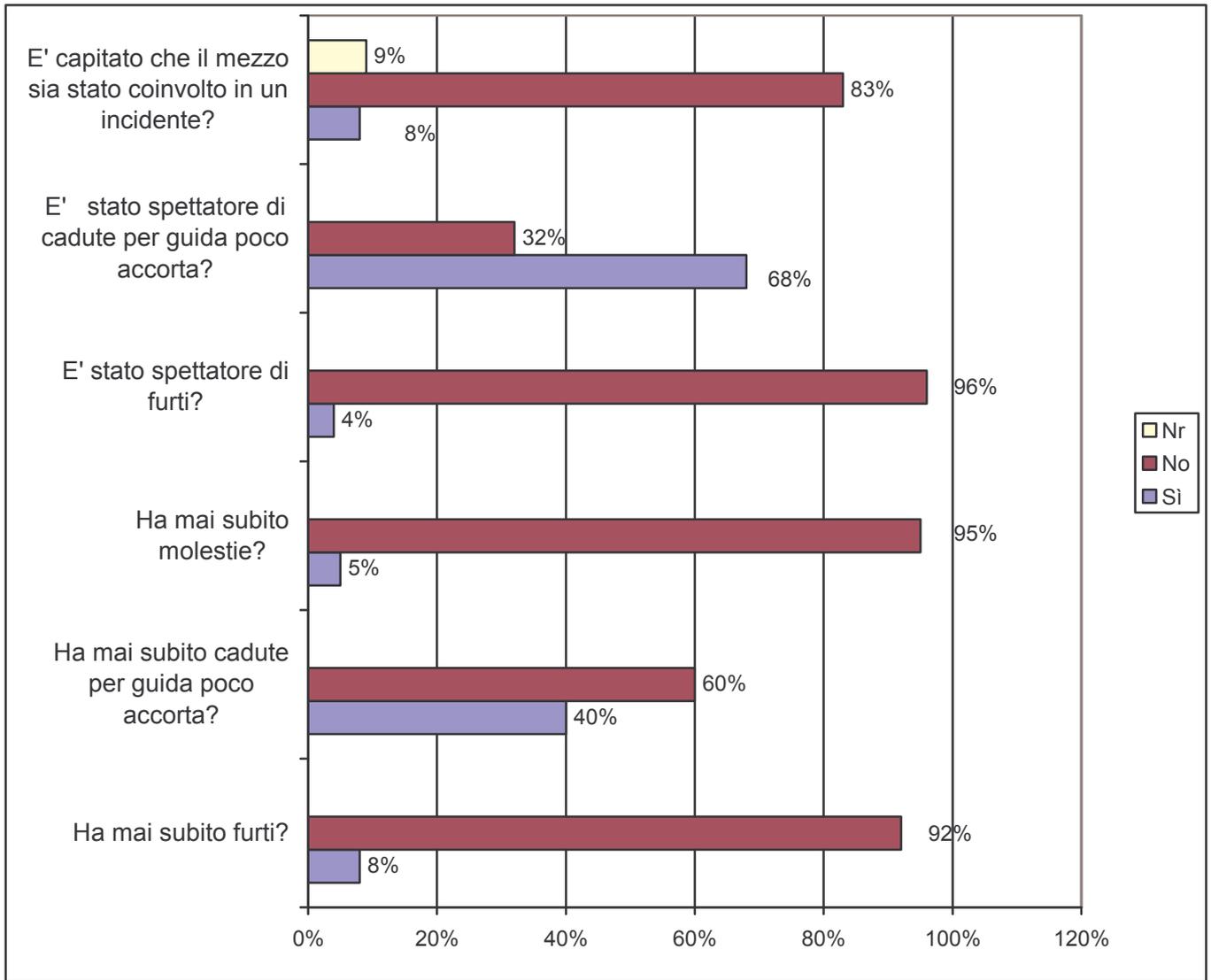
RELATIVAMENTE AL COMFORT SI RITIENE:



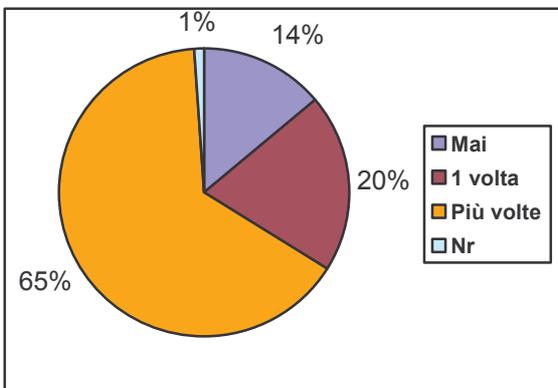
## 6. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE



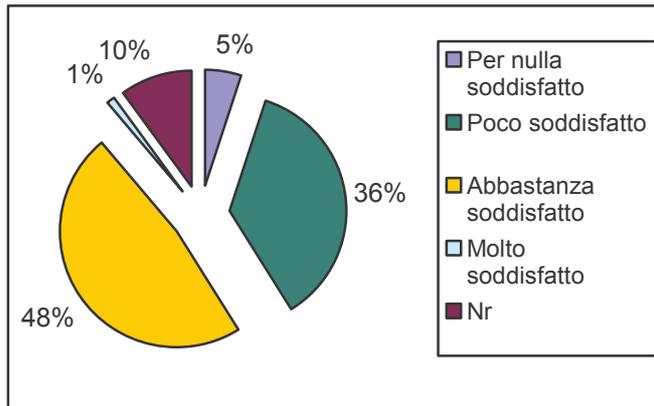
## 20. SICUREZZA PERSONALE E DEL VIAGGIO



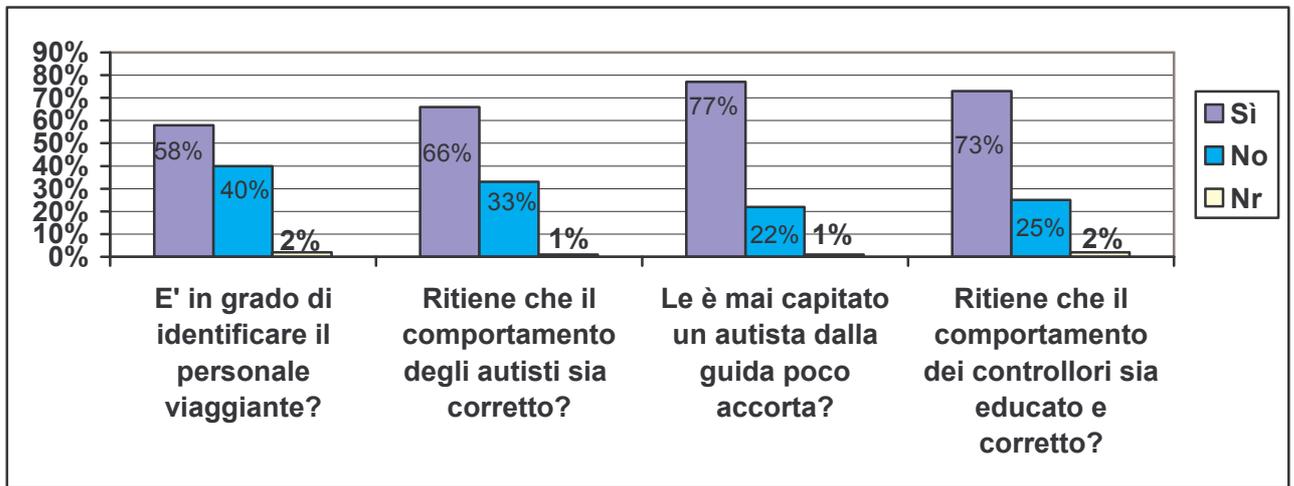
QUANTE VOLTE HA VISTO IL CONTROLLORE



RELATIVAMENTE ALLA SICUREZZA SI RITIENE

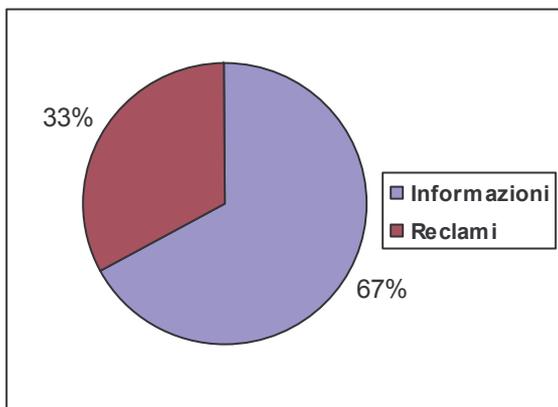


**21. ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI:**

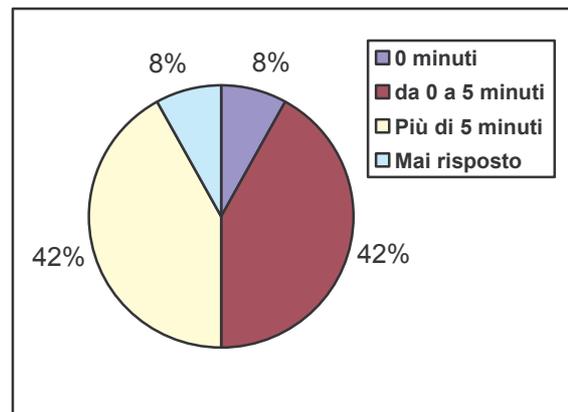


SI E' RIVOLTO ALL'UFFICIO INFORMAZIONI IL 10% DEGLI INTERVISTATI

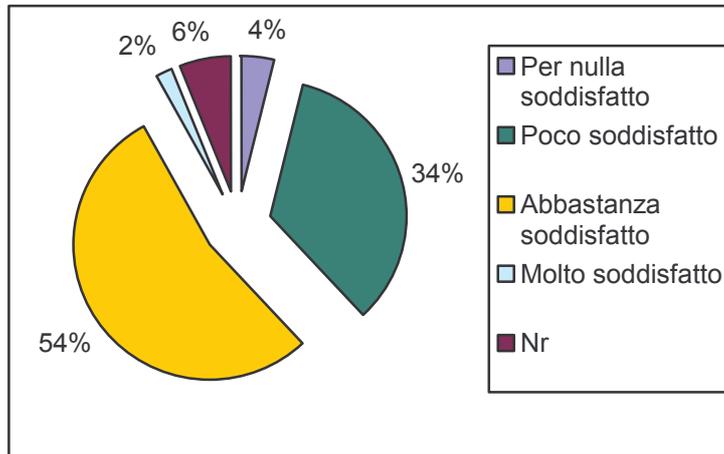
MOTIVO CONTATTO



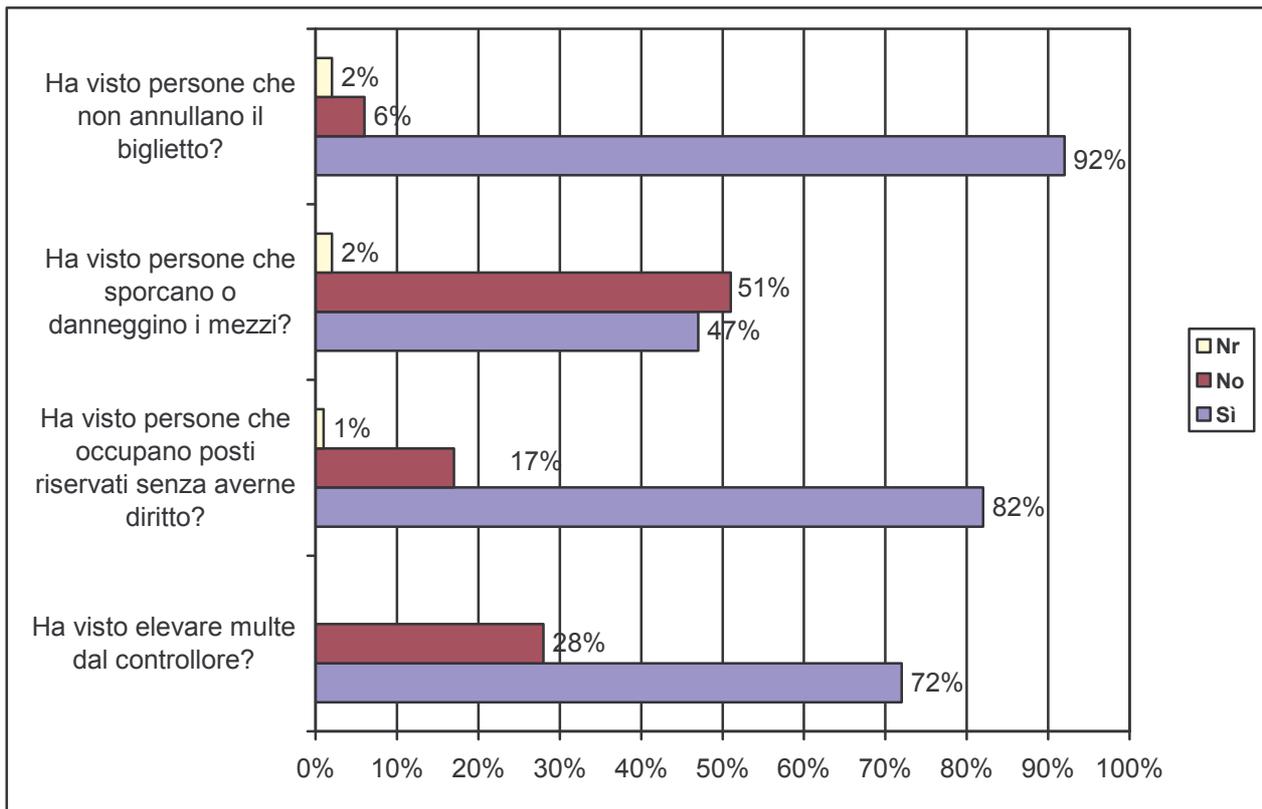
TEMPO DI ATTESA



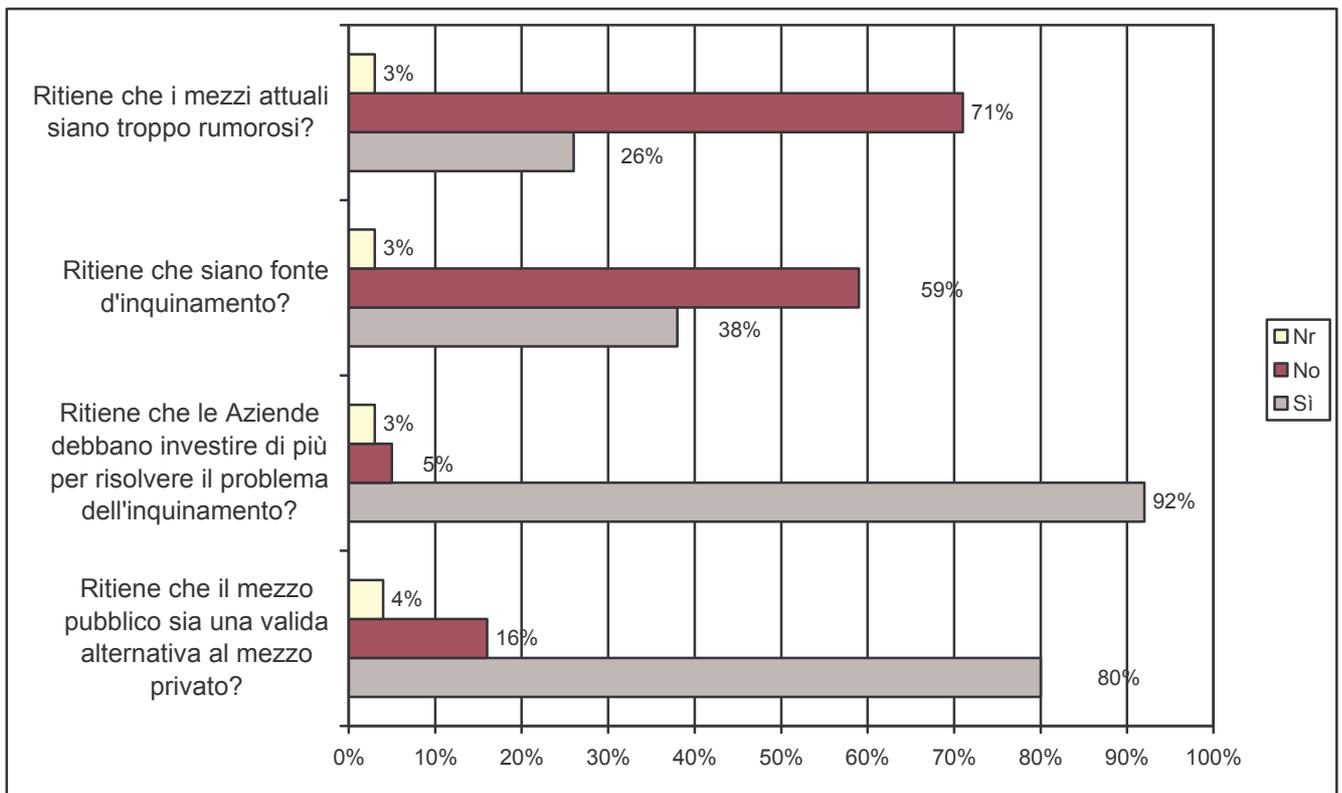
RELATIVAMENTE AGLI ASPETTI COMPORTAMENTALI DEGLI ADDETTI SI RITIENE:



## 22. ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI



### 23. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



## DESCRIZIONE GRAFICI SSIT

Sono stati somministrati 120 questionari nel comune di Spoleto. Il 38% degli intervistati è di età compresa tra i 15 e i 29 anni, il 28% tra 30 e 44 anni, il 20% tra 45 e 65 anni, il 14% oltre i 65 anni; il 57% sono femmine, il 43% maschi.

Per quanto riguarda la situazione occupazionale, il 43% risulta avere un'occupazione, il 27% studia, il 12% è pensionato, il 15% è casalinga e il 3% non risponde.

Il 78% degli intervistati risponde di utilizzare l'autobus per percorsi urbani, il 6% extraurbani, il 5% entrambi i percorsi, l'11% non risponde.

Il 51% lo utilizza abitualmente, il 49% saltuariamente; comunque, nell'ultimo mese il 39% l'ha utilizzato da 1 a 3 volte, il 60% più di 3 volte.

Solo il 14% ha un abbonamento, il 35% utilizza biglietti, il 5% li acquista in autobus, il 42% utilizza la carta città, il 3% carta città e biglietto.

Il 65% risponde che trova coincidenze con altri mezzi, mentre il 28% risponde negativamente.

Per quanto riguarda le informazioni sugli orari, il 25% dichiara di trovare difficoltà a reperirle mentre le informazioni su eventuali cambi di percorso sono difficoltose per il 46% e in caso di sciopero la difficoltà sussiste per il 28%. Le informazioni risultano chiare per il 67% del nostro campione.

Il 7% degli intervistati si ritengono per nulla soddisfatti, poco soddisfatti il 27%, abbastanza il 58%, solo l'8% è molto soddisfatto.

Il 4% ha presentato reclami, di questi, il 40% risponde di avere avuto una risposta in 1 mese, il 40% in 3 mesi il 20% non ha mai avuto risposta.

Relativamente alla gestione dei reclami, si ritengono per nulla soddisfatti il 60%, poco il 40%.

Per quanto riguarda la puntualità del servizio nelle ore di punta, il 28% risponde che ci sono ritardi, di questi, il 73% dichiara almeno 3 volte nell'ultimo mese, il 27% dichiara più di 3 volte.

Nelle altre ore il 40% risponde che i mezzi arrivano in ritardo, di questi il 40% risponde più di 3 volte, il 58% almeno 3 volte nell'ultimo mese.

Per la puntualità si ritiene molto soddisfatto il 3%, abbastanza soddisfatto il 46%, poco soddisfatto il 39%, per nulla soddisfatto il 9%.

Il 57% degli intervistati risponde che gli autobus sono pieni, il 26% quasi vuoti, il 17% affollati.

Il 22% lamenta la mancanza di aria condizionata, il 53% la mancanza di posti a sedere, il 51% di sostegni, l'87% di pensiline alle fermate, l'82% ritiene che manchino le pedane per i disabili.

Relativamente al comfort sui mezzi e sul percorso, il 40% abbastanza soddisfatto, il 39% poco soddisfatto, il 21% per nulla soddisfatto.

Per quanto riguarda la pulizia, il 4% risponde che gli autobus sono molto puliti, il 35% abbastanza puliti e il 39% sporchi, il 22% molto sporchi.

Per quanto riguarda la sicurezza, solo l'8% risponde che il mezzo in cui viaggiava è stato coinvolto in un incidente, il 68% è stato spettatore di cadute per guida poco accorta, il 4% è stato spettatore di furti, il 5% ha subito molestie, il 40% ha subito cadute e l'8% ha subito furti.

Il 65% risponde di aver visto, durante i suoi viaggi in autobus, il controllore più volte, il 20% 1 volta, il 14% mai.

Relativamente alla sicurezza, gli intervistati si ritengono: l'1% molto soddisfatto, il 48% abbastanza soddisfatto, il 36% poco soddisfatto, il 5% per nulla soddisfatto.

Per quanto attiene agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti, il 40% risponde di non essere in grado di identificare il personale viaggiante, il 33% non ritiene corretto il comportamento degli autisti, il 77% si è trovato a viaggiare con autisti dalla guida poco accorta, il 25% non trova corretto il comportamento dei controllori.

All'ufficio informazioni si è rivolto il 10% degli intervistati, di questi, il 67% per informazioni, il 33% per reclami. Il tempo di attesa è stato per l'8% 0 minuti, per il 42% da 0 a 5 minuti, per il 42% oltre 5 minuti per l'8% non c'è stata risposta.

Per gli aspetti comportamentali degli addetti, il 2% si ritiene molto soddisfatto, il 54% abbastanza soddisfatto, il 34% poco soddisfatto, il 4% per nulla soddisfatto.

Il 92% risponde di aver visto persone che salgono sugli autobus senza annullare il biglietto, il 47% ha visto sporcare o danneggiare i mezzi, l'82% ha visto persone che occupano i posti riservati senza averne diritto.

Il 72% ha visto il controllore elevare multe.

Relativamente all'ambiente, il 26% ritiene che gli autobus siano troppo rumorosi, per il 38% sono fonti d'inquinamento.

Il 92% ritiene che le aziende dovrebbero investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento.

L'80% ritiene il mezzo pubblico una valida alternativa al mezzo privato.

Nelle note taluni utenti evidenziano l'uso frequente, da parte degli autisti, del cellulare durante la guida e la mancanza di rimozione di scritte oscene.

## **ELEMENTI DI CRITICITA'**

### **F.S.**

#### ***Premessa***

In premessa si ritiene utile richiamare le caratteristiche salienti del campione. Dall'analisi del campione emerge che la maggioranza degli utenti che utilizzano i servizi regionali Trenitalia sono occupati per motivi di lavoro e/o studio ed utilizzano, nella misura del 75%, saltuariamente, il mezzo di trasporto ferroviario, peraltro, in coincidenza con altri mezzi nella misura del 66%. Il 58% del campione acquista il biglietto in stazione, mentre il 38% possiede un abbonamento. Solamente l'1% dichiara di acquistare biglietti online.

Passiamo ora all'analisi degli elementi di criticità emersi dall'indagine.

#### ***Informazioni e reclami***

- 1) il 58% del campione ritiene che in caso di sciopero l'informazione non viene data in maniera corretta e/o tempestiva;
- 2) solo il 49% ritiene chiare le informazioni fornite;
- 3) il 50% ha ricevuto riscontro ai reclami in tempi lunghi e/o lunghissimi;
- 4) il 91% ha ricevuto il bonus dai 2 ai 6 mesi;
- 5) rispetto ai reclami, il 77% si dichiara poco (58%) o per nulla (19%) soddisfatto;

#### ***Puntualità e regolarità del servizio***

- 6) il 59% lamenta ritardi dei treni utilizzati abitualmente, con ritardi che variano dai 15 ai 30 minuti per il 36%, oltre il 30 minuti per il 10%, oltre 1/2 ore per il 15%;

- 7) in una valutazione complessiva sulla puntualità, il 59% del campione non si ritiene soddisfatto.

#### ***Comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni***

- 8) l'87% dichiara che i treni su cui viaggia sono pieni (53%) o affollati (33%);
- 9) il 65% dichiara che non sono presenti scale mobili o ascensori nei sottopassaggi;
- 10) il 55% non è a conoscenza di servizi per portatori di handicap;
- 11) la valutazione complessiva in materia di comfort risulta poco soddisfacente per il 55% del campione.

#### ***Pulizia e condizioni igieniche***

- 12) il 74% del campione ritiene insoddisfacenti le condizioni di pulizia dei treni;

### **F.C.U.**

#### ***Premessa***

In premessa si ritiene utile richiamare le caratteristiche salienti del campione. Il 94% del campione è occupato per motivi di studio e/o lavoro, utilizza il treno abitualmente (74%), in integrazione con altri mezzi (62%) e predilige la formula di abbonamento (59%).

Passiamo ora all'analisi degli elementi di criticità emersi dall'indagine.

#### ***Informazioni e reclami***

- 1) trova difficoltà a reperire informazioni sugli orari il 27% del campione. Tale aspetto può costituire un elemento di criticità se, come probabile, si riferisce a quei soggetti che non utilizzano abitualmente i treni FCU e che in caso di cambi di orario non trovano fonti tempestive e sufficienti di informazione;
- 2) il 53% del campione giudica i tempi di risposta ai reclami lunghi;
- 3) il 96% del campione si dichiara non soddisfatto relativamente ai reclami. Questa voce è certamente comprensiva di una valutazione sulle modalità di gestione e risposta ai reclami da parte della FCU.

#### ***Puntualità e regolarità del servizio***

- 4) il 52% del campione dichiara che i treni non sono puntuali e individua i tempi di ritardo tra i 15 e 30 minuti per il 40% e oltre i 30 minuti per il 9%;

#### ***Comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni***

- 5) l'84% dichiara che i treni su cui viaggia sono pieni (61%) o affollati (23%);
- 6) il 54% dichiara insufficienti i posti a sedere;
- 7) il 56% dichiara che non ci sono sottopassaggi per attraversare i binari;
- 8) il 66% dichiara che non sono presenti scale mobili o ascensori nei sottopassaggi;
- 9) relativamente al comfort, il 53% si dichiara poco (48%) o per nulla (5%) soddisfatto.

#### ***Pulizia e condizioni igieniche***

- 10) il 49% del campione ritiene che i treni sono sporchi (44%) o molto sporchi (5%).

### **A.P.M.**

#### ***Premessa***

In premessa si ritiene utile richiamare le caratteristiche salienti del campione. L'85% degli utenti intervistati è occupato per motivi di studio (55%) e/o lavoro (30%), utilizza l'autobus abitualmente (88%), in coincidenza con altri mezzi (57%), per percorsi urbani (66%) e predilige la formula dell'abbonamento (54%).

Passiamo ora all'analisi degli elementi di criticità emersi dall'indagine.

### ***Informazioni e reclami***

- 1) il 57% trova difficoltà a reperire informazioni sugli orari;
- 2) il 57% trova difficoltà a reperire informazioni sui cambi di percorso;
- 3) il 49% ritiene che in caso di sciopero l'informazione non venga data correttamente e/o tempestivamente;
- 4) il 44% dichiara che le informazioni fornite non sono chiare;
- 5) nel complesso in materia di informazioni, il 60% si dichiara poco (48%) o per nulla soddisfatto (12%);
- 6) il 49% dichiara lunghi i tempi di risposta ai reclami;
- 7) relativamente ai reclami, l'84% si ritiene per nulla (30%) o poco soddisfatto (54%).

### ***Puntualità e regolarità del servizio***

- 8) il 66% dichiara ritardi degli autobus nelle ore di punta;
- 9) rispetto alla puntualità, il 56% si dichiara poco (42%) o per nulla (14%) soddisfatto.

### ***Comfort del viaggio a bordo e sul percorso***

- 10) il 95% dichiara che gli autobus su cui viaggia sono pieni (55%) o affollati (40%);
- 11) l'80% dichiara che non vi sono posti a sedere sufficienti;
- 12) il 55% dichiara che non vi sono sostegni sufficienti;
- 13) il 66% dichiara che non ci sono pensiline alle fermate;
- 14) il 62% dichiara che non vi sono pedane per i disabili;
- 15) relativamente al comfort, il 68% si dichiara poco (49%) o per nulla soddisfatto (19%).

### ***Pulizia e condizioni igieniche***

- 16) il 50% dichiara che gli autobus su cui viaggia sono sporchi (45%) o molto sporchi (5%);

### ***Sicurezza personale e del viaggio***

- 17) il 23% è stato spettatore di cadute per guida poco accorta;
- 18) il 23% ha subito furti a bordo degli autobus;
- 19) il 47% si dichiara per nulla (7%) o poco soddisfatto (40%) in materia di sicurezza.

### ***Aspetti comportamentali e relazionali degli addetti***

- 20) il 62% ritiene che il comportamento degli autisti non sia corretto;
- 21) il 72% dichiara episodi di guida poco accorta;
- 22) solo il 35% ritiene il comportamento dei controllori educato e corretto;
- 23) nella valutazione complessiva del comportamento degli addetti, il 56% del campione si dichiara poco (40%) o per nulla (8%) soddisfatto.

## **A.T.C.**

### ***Premessa***

In premessa si ritiene utile richiamare le caratteristiche salienti del campione. Il 69% degli utenti intervistati è occupato per motivi di studio e/o lavoro, utilizza abitualmente (60%) gli autobus, in coincidenza con altri mezzi (56%). Solo il 45% dichiara di utilizzare la formula tariffaria dell'abbonamento, mentre il 53% dichiara di far uso del biglietto singolo.

Passiamo ora all'analisi degli elementi di criticità emersi dall'indagine.

### ***Informazioni e reclami***

- 1) il 60% dichiara di trovare difficoltà nel reperire informazioni sui cambi di percorso;

- 2) il 58% dichiara che in caso di sciopero l'informazione non viene data tempestivamente e/o correttamente;
- 3) il 59% dichiara che le informazioni ricevute non sono chiare;
- 4) relativamente alle informazioni il 64% del campione si dichiara poco (52%) o per nulla soddisfatto (12%);
- 5) il 100% del campione che ha presentato reclami dichiara lunghi i tempi di risposta;
- 6) relativamente ai reclami, il 94% del campione si ritiene poco (50%) o per nulla (44%) soddisfatto.

## **S.S.I.T.**

### ***Premessa***

In premessa si ritiene utile richiamare le caratteristiche salienti del campione. Il 70% del campione è occupato per motivi di studio e/o lavoro, utilizza l'autobus, abitualmente (51%), nel percorso urbano, in integrazione con altri mezzi (65%), facendo uso della Carta città (42%), del biglietto singolo (35%) o dell'abbonamento (14%).

Passiamo ora all'analisi degli elementi di criticità emersi dall'indagine.

### ***Reclami***

- 1) solo il 4% dichiara di aver presentato reclamo. Di tale campione il 40% dichiara un termine di 3 mesi quale tempo di riscontro, mentre il 20% dichiara di non aver mai avuto risposta;
- 2) relativamente ai reclami, il 100% si dichiara per nulla (60%) o poco soddisfatto (40%);

### ***Comfort del viaggio a bordo e sul percorso***

- 3) il 74% dichiara che gli autobus sono pieni (57%) o affollati (17%);
- 4) il 53% dichiara che non vi sono posti sufficienti a sedere;
- 5) il 51% dichiara che non vi sono sostegni sufficienti;
- 6) l'87% dichiara che non vi sono pensiline alle fermate;
- 7) l'82% dichiara che non vi sono pedane per i disabili;
- 8) relativamente al comfort, il 60% si dichiara poco (39%) o per nulla (21%) soddisfatto.

### ***Pulizia e condizioni igieniche***

- 9) il 61% dichiara che gli autobus sono sporchi (39%) o molto sporchi (22%);

### ***Sicurezza personale e del viaggio***

- 10) il 68% dichiara di essere stato spettatore di cadute per guida poco accorta;
- 11) il 40% dichiara di aver subito cadute per guida poco accorta.

### ***Aspetti comportamentali e relazionali degli addetti***

- 12) il 77% dichiara episodi di guida poco accorta da parte degli autisti.

## **ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI DEGLI ADDETTI**

Si ritiene utile mettere in evidenza separatamente le risposte fornite dal campione di utenti intervistati con riferimento agli aspetti comportamentali e relazionali degli addetti, in quanto gli stessi emergono quali punti di forza per alcune aziende e di criticità per altre.

Alla domanda: "è in grado di identificare il personale viaggiante", hanno risposto positivamente il:

- 81% FS;

- 94% FCU;
- 88% APM;
- 77% ATC;
- 58% SSIT.

Alla domanda: *“ritiene che il comportamento del personale sia educato e corretto”*, hanno risposto positivamente il:

- 78% FS;
- 68% FCU.

### **APM ATC SSIT**

Alla domanda: *“ritiene che il comportamento degli autisti sia corretto”*, risponde positivamente il:

- 38% APM;
- 83% ATC;
- 66% SSIT.

Alla domanda: *“le è mai capitato un autista dalla guida poco accorta”*, risponde positivamente il:

- 72% APM;
- 25% ATC;
- 77% SSIT.

Alla domanda: *“ritiene che il comportamento dei controllori sia educato e corretto”*, risponde positivamente il:

- 35% APM;
- 90% ATC;
- 73% SSIT.

## **ASPETTI COMPORTAMENTALI DEI VIAGGIATORI**

Relativamente alle domande sottoposte al campione di utenti intervistato ed attinente agli *“aspetti comportamentali dei viaggiatori”*, si registrano le seguenti risposte.

Alla domanda: *“ha visto persone senza biglietto”*, risponde positivamente il:

- 73% (FS);
- 96% (FCU);
- 98% (APM);
- 76% (ATC);
- 92% (SSIT).

Alla domanda: *“ha visto persone che sporcano o danneggiano i mezzi”*, risponde positivamente il:

- 48% (FS);
- 60% (FCU);
- 71% (APM);
- 65% (ATC);
- 47% (SSIT).

Alla domanda: *“ha visto persone che occupano posti riservati senza averne diritto”*, ha risposto positivamente il:

- 77% (FS);
- 29% (FCU);

- 79% (APM);
- 84% (ATC);
- 82% (SSIT).

Alla domanda: *“ha visto elevare multe dal controllore”*, risponde positivamente il:

- 73% (FS);
- 64% (FCU);
- 70% (APM);
- 68% (ATC);
- 72% (SSIT).

## **ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

Con riferimento alle domande relative *all'attenzione all'ambiente*, il campione intervistato ha risposto come di seguito indicato.

Alla domanda: *“ritiene che i mezzi attuali siano troppo rumorosi”*, hanno risposto positivamente il:

- 72% (FS);
- 57% (FCU);
- 48% (APM);
- 36% (ATC);
- 26% (SSIT).

Emerge pertanto una notevole diversità nella valutazione della rumorosità dei mezzi che varia talvolta considerevolmente.

Alla domanda: *“ritiene che siano fonte di inquinamento”*, hanno risposto positivamente il:

- 77% (FS);
- 81% (FCU);
- 73% (APM);
- 96% (ATC);
- 38% (SSIT).

Anche in questo caso emerge una diversità talora netta di valutazione da parte degli utenti.

Alla domanda: *“ritiene che le aziende debbano investire di più per risolvere il problema dell'inquinamento”*, ha risposto positivamente il:

- 95% (FS);
- 96% (FCU);
- 94% (APM);
- 98% (ATC);
- 92% (SSIT).

In questo caso si ravvisa una sostanziale uniformità di vedute degli utenti intervistati, i quali ritengono essenziale un maggior impegno delle aziende di TPL in materia di misure volte a ridurre le immissioni inquinanti.

Alla domanda: *“ritiene che il mezzo pubblico sia una valida alternativa al mezzo privato”*, risponde positivamente il:

- 82% (FS);
- 74% (FCU);
- 58% (APM);

- 53% (ATC);
- 80% (SSIT).

## LE CARTE DEI SERVIZI

### “QUADRO NORMATIVO”

*“I rapporti tra le amministrazioni che erogano i servizi pubblici e i fruitori di tali servizi sono spesso difficili, a causa di molte disfunzioni, dovute alla rapida crescita dei servizi, alla crescente domanda di servizi più efficienti, all’ordinamento arcaico di molti servizi pubblici. Sulle cause di queste disfunzioni e sui possibili correttivi da apportare è in corso, da tempo, un ampio dibattito, che coinvolge le sedi istituzionali e scientifiche. Per contribuire a tale dibattito, ho ritenuto opportuno incaricare un gruppo di studiosi di predisporre una Carta dei servizi pubblici”<sup>1</sup>.*

Dal predetto studio derivò l’adozione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (c.d. Direttiva Ciampi), che rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, dell’istituto della Carta dei servizi.

L’impianto della Direttiva si articola su tre parti: 1) i principi fondamentali, che devono informare l’erogazione dei servizi pubblici, 2) gli strumenti, 3) la tutela.

I principi fondamentali sono individuati:

- nell’eguaglianza dei diritti degli utenti senza alcuna forma di discriminazione;
- nell’imparzialità dei soggetti erogatori;
- nella continuità dell’erogazione del servizio;
- nel diritto di scelta tra più soggetti erogatori;
- nella partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio;
- nell’efficienza ed efficacia del servizio.

Gli strumenti per rendere effettivi i principi enunciati sono individuati:

- negli standard di qualità e quantità del servizio;
- nella semplificazione delle procedure;
- nell’informazione agli utenti sulle modalità di erogazione del servizio;
- nelle modalità di gestione del rapporto con gli utenti;
- nella valutazione degli standard e del diritto di rimborso degli utenti.

Per quanto attiene agli strumenti di tutela si prevedono essenzialmente procedure di reclamo per la violazione dei principi sanciti nella Direttiva e l’istituzione di uffici di controllo interno e gestione dei reclami.

Al fine di far acquisire alla Direttiva una maggiore consistenza giuridica nel 1995 il legislatore interveniva sancendo l’obbligo per tutti i soggetti erogatori di servizi di adottare le relative carte.

Tale obbligo veniva nuovamente riaffermato nel 1999, con il D.L.gs. n. 286, il cui art. 11, intitolato: *“Qualità dei servizi pubblici”*, prevede che *“i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Prevede altresì che *“le modalità’ di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità’ di adozione delle carte dei*

---

<sup>1</sup> Presentazione di Sabino Cassese, allora Ministro della Funzione Pubblica, al volume dal titolo: *“La Carta dei servizi pubblici”*.

*servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281”.*

L'applicazione di tale disposizione, a partire dal 2000, a mezzo del D.L.gs. n. 267/2000, art. 112, viene estesa ai servizi pubblici locali.

Da quanto detto risulta pertanto che le Carte dei servizi rappresentano uno strumento per la regolamentazione dei rapporti tra gli esercenti i pubblici servizi e i loro utenti. Con tale strumento, il soggetto esercente assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.

Tali impegni, sebbene assunti con atto unilaterale, devono essere il frutto di una negoziazione con gli utenti del servizio stesso, i quali ai sensi della normativa citata devono essere messi nella condizione di poter partecipare alla valutazione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

Il quadro normativo di riferimento viene ulteriormente rafforzato, da ultimo, con la **Legge Finanziaria 2008** (Legge 24/12/ 2007 n. 244).

## **ART. 2 COMMA 461 DELLA LEGGE FINANZIARIA 2008**

L'art. 2, comma 461, della Legge finanziaria 2008 (Legge n. 244/2007) prevede quanto segue:

*“al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:*

*a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante la restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*

*b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*

*c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni*

*e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

*e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso”.*

Come risulta evidente dalla predetta disposizione normativa, la Carta dei Servizi viene a perdere ancor di più quel carattere di unilateralità che poteva originariamente contraddistinguerla e il cittadino-utente, in forma singola ed associata, acquista un ruolo importante dalla fase di predisposizione del documento sino a quella del monitoraggio e verifica annuale del rispetto degli standard del servizio. Aspetto ancor più importante è inoltre rappresentato dal fatto che le predette previsioni debbano essere contenute nei contratti di servizio stipulati dagli Enti Locali. Infine, dal punto di vista degli strumenti di tutela, si affianca alla fase del reclamo, il momento della risoluzione conciliativa delle controversie.

L'adozione delle richiamate disposizioni costituisce, quantomeno in parte, accoglimento delle istanze più volte formulate dalle Associazioni di Consumatori e Utenti, quali le scriventi, le quali a più riprese chiedevano:

- il superamento dell'alto tasso di autoreferenzialità delle Carte dei Servizi, che si traducono in uno sforzo tutto interno all'azienda e con aperture talvolta del tutto inesistenti nei confronti degli utenti e dell'apporto che gli stessi in forma singola e/o associata sono in grado di dare sia nella fase di stesura che di monitoraggio del rispetto degli standard di qualità;
- il rafforzamento ed ampliamento degli spazi di partecipazione civica;
- un maggiore collegamento tra il contratto di servizio e la Carta della qualità dei servizi stessi;
- l'adozione di procedure di conciliazione in caso di esito negativo dei reclami;
- maggiore trasparenza sull'operato delle aziende che gestiscono servizi pubblici locali.

## **IL SETTORE DEI TRASPORTI**

### **“LE CARTE DELLA MOBILITÀ”**

Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, veniva adottato lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti c.d. “*Carta della Mobilità*”.

In base a tale schema generale, le carte della mobilità devono indicare i seguenti elementi:

#### **1) i principi fondamentali**

- eguaglianza ed imparzialità;
- accessibilità ai servizi;
- continuità del servizio;
- partecipazione degli utenti anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata a tavoli di confronto costruttivo sulle problematiche del servizio;

- efficienza ed efficacia, da realizzarsi mediante l'adozione di misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento;

## 2) i fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard.

Il Decreto contiene altresì una struttura tipo delle carte dei servizi aziendali, che viene di seguito sintetizzato.

Sez. I: peculiarità dell'azienda, presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti.

Sez. II: indicatori valorizzati ovvero definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.

Sez. III: procedure di reclamo e modalità di rimborso e ristoro.

Il Decreto richiede inoltre che in ciascuna carta i soggetti erogatori provvedano a definire nell'ambito degli aspetti di relazione e comunicazione con l'utenza precisi impegni di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedure di dialogo tra utente e azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone.

Ancora, vengono indicati nel Decreto stesso i fattori di qualità del viaggio, che si possono così sintetizzare:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi a bordo o nei nodi;
- servizi per i viaggiatori con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Altro aspetto contemplato dal Decreto prevede che i soggetti erogatori attivino sistemi di monitoraggio della qualità del servizio per misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione dell'utente;
  - il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità;
  - l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell'azienda, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi e modi di risposta;
- e che provvedano poi alla pubblicazione e pubblicizzazione dei predetti dati, con cadenza annuale.

Sussiste, inoltre, l'obbligo specifico per i soggetti erogatori di portare a conoscenza dell'utenza le carte aziendali, sia direttamente che tramite iniziative informative.

Un rilievo particolare viene dato nel Decreto *de quo* all'integrazione modale, in quanto parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti. A tal fine, si richiede il monitoraggio delle problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e /o criticità di viaggio. Di conseguenza, il monitoraggio del grado di integrazione modale riveste estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte.

Il Decreto *de quo* elenca infine i diritti e doveri del viaggiatore.

Al cittadino che si sposta sul territorio utilizzando servizi di trasporto pubblico vanno riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte e facile rintracciabilità degli addetti;
- rispondenza tra servizi acquistati ed effettivamente erogati;
- contenimento del tempo di attesa agli sportelli;
- possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il cittadino che viaggia ha anche dei doveri, che si possono sintetizzare come segue:

- non salire sui mezzi sprovvisto del titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;  
non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare, se indicato;
- non avere comportamenti che violino il regolamento di viaggio.

## **LE CARTE DELLA MOBILITA' DELLE AZIENDE DEL TPL UMBRO**

Da un'analisi delle Carte dei servizi delle aziende erogatrici del servizio del trasporto pubblico sul territorio umbro, anche alla luce della recente introduzione delle disposizioni della Legge finanziaria 2008, più sopra citate, emerge quanto segue.

### **FS**

Trenitalia S.p.A. è dotata di una Carta dei servizi di tipo nazionale di una specifica Carta dei servizi regionale. Le stesse sono essenzialmente strutturate conformemente allo schema generale definito nel Decreto del 1998.

Trenitalia considera la Carta dei servizi un vero e proprio allegato al contratto di servizio, in quanto, solo sulla base degli standard e degli obiettivi qualitativi e quantitativi individuati nel contratto, può esplicitare nella Carta dei servizi i propri impegni in materia

nei confronti della clientela. E' disponibile sul Sito Web di Trenitalia la versione aggiornata al 2007 della Carta dei servizi nazionale ed aggiornata al 2008 la Carta dei servizi regionale.

### **FCU**

Non è disponibile sul sito della Ferrovia Centrale Umbra alcuna Carta dei Servizi. E' stato possibile rinvenire solamente un documento indicante in maniera sintetica i parametri che l'azienda deve rispettare e le sanzioni per il mancato rispetto degli obblighi relativamente all'esercizio dei servizi ferroviari sulla linea San Sepolcro-Terni.

Il predetto documento, datato anno 2006, prevede determinati obblighi in materia di standard specifici riguardanti le prestazioni percepibili dal cliente e relative sanzioni. Le predette disposizioni riguardano:

- pulizia a bordo e pulizia delle stazioni;
- tenuta in efficienza del materiale dei treni;
- puntualità;
- affollamento e comfort;
- affidabilità del servizio;
- misure volte a favorire la mobilità dell'utenza "debole";
- informazioni al pubblico.

Pertanto, da quanto detto, non risulta che ad oggi FCU abbia una vera e propria Carta dei servizi ed in ogni caso la predetta non è disponibile né presso gli uffici né sul sito web dell'azienda.

### **APM**

APM ha una Carta dei Servizi aggiornata all'anno 2008. La predetta è sostanzialmente strutturata sulla base dello schema di cui al Decreto del 1998 ed è disponibile sul Sito Web dell'azienda.

Nell'ambito della voce "*Ascolto e partecipazione*", si riporta in sintesi il dato aggregato dell'ultima ricerca di Customer Satisfaction realizzata nel 2006, in cui è emerso un livello di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi APM pari al 73,3%. Null'altro si dice in ordine alla reperibilità dell'indagine complessiva.

Sono, infine, riportati gli standard del contratto di servizio e i livelli raggiunti. In aggiunta agli standard del contratto, si prevedono indicatori relativi al comportamento del personale, all'attenzione all'ambiente, all'affidabilità dei mezzi e alle informazioni alla clientela.

### **ATC**

ATC ha una Carta della Mobilità 2008-2009, che rispetta nella struttura lo schema generale di riferimento.

Preme mettere in evidenza gli elementi di pregio di tale Carta dei servizi, di seguito indicati:

- menzione del quadro normativo di riferimento, con citazione della Legge Finanziaria 2008 (Legge n. 244/2007), art. 2, comma 461;
- agevole consultazione per le caratteristiche grafiche e il carattere utilizzato;
- indicazione con chiarezza del termine di validità della Carta;
- indicazione con precisione e chiarezza degli organi societari;

- presenza di un capitolo specifico dedicato all'indagine di Customer Satisfaction realizzata nell'anno 2008, con indicazione chiara e sufficientemente esauriente di tutti gli standard indagati, anche se non risultano indicazioni in ordine alla reperibilità dell'indagine complessiva;
- informazioni di dettaglio per quanto attiene alle voci: reclami, rimborsi e risarcimento danni per responsabilità civile.

### **SSIT**

La SSIT dispone di una propria Carta dei Servizi, disponibile sul sito web dell'azienda. Non è dato evincere in quale anno sia stata adottata e a quando risalga l'ultimo rinnovo.

La Carta risulta evidentemente redatta in conformità allo schema generale contenuto nel Decreto del 1998.

La clausola 6.1 in materia di aggiornamento della Carta non tiene conto delle ultime disposizioni normative citate (Legge Finanziaria 2008), in quanto prevede un aggiornamento annuale della Carta solamente in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Non è dato evincere, infine, in quanto nulla si dice in merito, se, quando e con quali risultati siano state svolte indagini di Customer Satisfaction.

## **CONCLUSIONI E PROSPETTIVE**

L'indagine condotta si pone nell'ottica di una sempre maggiore responsabilizzazione delle Associazioni dei Consumatori e Utenti di fronte alle nuove sfide che il compito di tutela dei diritti dei cittadini, in quanto consumatori e utenti, consolidatosi negli anni, e le riforme normative impongono loro di affrontare.

E' proprio a fronte della particolare importanza e complessità delle problematiche legate al TPL, nonché dei cambiamenti dallo stesso attraversati (si pensi all'inaugurazione del Minimetrorò e al biglietto unico integrato), e che dovrà ancora affrontare, per effetto della creazione della Holding regionale dei trasporti, che le Associazioni hanno deciso di andare sul campo per saggiare lo stato dell'arte, senza, lo si ribadisce, pretese di valenza scientifica dei dati elaborati.

Alla luce di quanto detto, emerge con tutta evidenza, al fine della piena e corretta applicazione delle normativa vigente in materia di Carte dei Servizi, la necessità da parte degli Enti Locali di coinvolgere i cittadini, in forma singola ed associata, già nella fase di elaborazione dei contratti di servizio. A riprova di ciò sussiste il fatto, chiaramente evidenziato da Trenitalia nella propria Carta dei servizi, che obiettivi e standard di qualità si definiscono innanzitutto a livello di contratto di servizio per essere successivamente riportati e possibilmente migliorati nell'ambito delle Carte della mobilità.

A ciò si aggiunga, la necessità di potenziare la rappresentanza e la tutela degli utenti.

Vanno in questa direzione le proposte che ormai da anni le organizzazioni di tutela dei cittadini-utenti stanno avanzando e che possono così sintetizzarsi:

- avviare una valutazione condivisa dei servizi di trasporto, mediante lo svolgimento del monitoraggio civico dei servizi, fino all'introduzione del metodo dell'audit civico;
- introdurre indennizzi e rimborsi automatici a favore degli utenti in caso di disservizi e di violazione degli standard previsti dalle Carte della Mobilità;

- prevedere accanto alle procedure di reclamo, una fase conciliativa per dirimere le controversie tra utenti e aziende;
- istituire in ogni azienda di trasporto tavoli di consultazione periodica con le Associazioni dei Consumatori e Utenti, così come previsto dalla legge.

In ultima analisi e per quanto attiene alla sfera di competenza più propriamente regionale, si ritiene utile riportare sinteticamente in questa sede quanto già osservato dalle scriventi Associazioni e portato all'attenzione dell'Istituzione regionale nel documento contenente le Osservazioni al DAP 2008, in materia di orario integrato e comunità tariffaria, come misure atte a migliorare l'accessibilità e l'uso dei mezzi del TPL.

Un orario integrato consentirebbe alle migliaia di cittadini ed ospiti che vivono o frequentano la nostra regione per motivi di lavoro, studio o turismo, di potersi più agevolmente muovere in tutto il territorio regionale, anche fra località minori non servite dalla rete ferroviaria. Ciò evidentemente richiede un'integrazione in rete di tutti i punti informazione presenti sul territorio regionale, nonché quella dei siti web delle aziende.

L'utilità di conoscere il dettaglio di tutte le linee che passano da un determinato Comune, a cominciare dal proprio, non servirebbe solo per rispondere ad esigenze immediate di mobilità, ma anche per programmare viaggi con il mezzo pubblico, invece di quello privato.

La Comunità tariffaria ovvero la creazione di un sistema che prevede un solo titolo di viaggio, potrebbe aiutare a rendere certamente più agevole al cittadino l'utilizzo del mezzo pubblico in alternativa al mezzo privato.

Mentre l'orario integrato non risulta a tutt'oggi inserito nell'agenda politica degli amministratori della nostra Regione, più preoccupante appare la situazione della Comunità tariffaria, voluta e finanziata dalla Regione Umbria a partire dal 2000 e alla quale tutte le aziende di trasporto pubblico locale hanno aderito, per adeguare i propri sistemi di obliterazione, ricevendo per questo finanziamenti regionali per un importo complessivo di quasi 5 milioni di Euro.

Incentivare l'uso del mezzo pubblico, quale strumento per realizzare uno sviluppo sostenibile, riducendo il peso e l'ingombro del traffico privato, risulta, peraltro, dall'indagine effettuata un chiaro auspicio della quasi totalità degli intervistati.