



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



TRASPORTO: SERVE ANCHE IL DIALOGO OPERATORI-UTENTI

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

È significativo come analisi che partono da punti di vista e

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

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

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

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

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

[RAPPORTO SULLA MOBILITÀ: PASSEGGERI MENO SODDISFATTI?]

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

centralino: 06367181

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

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

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

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva,

visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale

su www.cittadinanzattiva.it