

Treni bocciati per sporcizia e ritardi

Ci si lamenta della scarsa pulizia delle vetture e dei servizi igienici, dei continui ritardi e di vagoni troppo pieni che costringono i malcapitati passeggeri a interi viaggi quasi sempre in piedi. Per non parlare, poi, dei prezzi dei biglietti in continuo aumento. Una vera iattura, soprattutto, per chi (e sono tanti) è costretto a scegliere il treno per i quotidiani spostamenti casa lavoro. A bocciare - con diversi «4» in pagella - i treni italiani, è un sondaggio realizzato da Ipsos, in collaborazione con il Movimento consumatori, a conclusione della campagna "Diritti sui binari", voluta per informare e sensibilizzare i cittadini - anche attraverso un numero verde (800774770) e un focus specifico sulla normativa di settore - su ciò che è giusto richiedere e pretendere da chi offre un servizio a pagamento: dalla puntualità all'igiene, dalla climatizzazione dal riscaldamento alla sicurezza dei convogli. Tutti aspetti giudicati negativamente (anche parecchio) dai mille utenti intervistati, giovani e anziani, che utilizzano il treno almeno una volta l'anno. «Quello che è lamentato da oltre il 50% dei soggetti che viaggiano sul treno è la pulizia», ha evidenziato Gabriella Scarcella, senior research executive di Ipsos Public Affairs. In particolare, il 76% degli utenti che prendono il treno almeno una volta l'anno dà un giudizio di soddisfazione negativo alla pulizia dei bagni (il voto medio di soddisfazione è 3,5, su una scala di voti 1-10) e il 72% dà un voto insufficiente alla pulizia delle vetture (voto medio 4). Ma è la quasi totalità degli aspetti esaminati a mostrare valori insufficienti o quasi insufficienti, tra cui spiccano l'affollamento dei treni (il 64% dei viaggiatori dà un voto tra 1 e 5), la qualità delle vetture (58%) e la puntualità e rispetto degli orari (57 per cento).

«Il cittadino è stufo - spiega il presidente del movimento Consumatori Lorenzo Miozzi - perché già paga tutti gli oneri o direttamente con il biglietto o indirettamente tramite la fiscalità generale, mentre le Ferrovie dello Stato ipotizzerebbero, anche, di farlo viaggiare in treni senza bagni considerandoli un lusso». Dito puntato, soprattutto, contro il "palese" conflitto d'interessi in cui, secondo i consumatori, versano le Ferrovie, «dove lo Stato è contemporaneamente azionista unico, controllore, finanziatore e cliente», che impedisce di trovare soluzioni efficaci ai problemi del trasporto urbano. L'alternativa? Una Authority dei trasporti, sottolinea Monica Muntari, responsabile legale del movimento Consumatori, che metta la parola fine a questi problemi.

Il sondaggio mostra, poi, un più elevato livello di insoddisfazione tra i pendolari che sono particolarmente critici anche sulla tempestività delle informazioni in situazioni problematiche, sul funzionamento degli impianti di condizionamento e riscaldamento, sulla serietà dei controlli per chi è sprovvisto di biglietto e sulla capacità di far fronte alle emergenze. Ma, anche, tra chi ha eliminato il treno per spostarsi preferendo mezzi alternativi, i giudizi non sono affatto lusinghieri: gli insoddisfatti (oltre 1 su 3 in media) prevalgono sui soddisfatti.

Da evidenziare, infine, un significativo 19% di intervistati che, attualmente, esprimono una valutazione negativa (molto o abbastanza) sul servizio, che, invece, utilizzerebbero di più il treno se fosse garantito un servizio migliore. A dimostrazione, concludono dall'associazione, di una volontà di aderire alla richiesta di un comportamento responsabile cui, sempre più spesso, il cittadino è richiamato a patto però che tutti facciano la loro parte.