

Atm bocciata: sotto accusa ritardi e pulizia. I passeggeri: servizio «gravemente insufficiente». L'azienda: ma ora invertiremo la tendenza.

MILANO - Da zero a dieci, date un voto alla «pulizia» e all'«affollamento delle vetture», fate una media tra bus, tram e metrò. Risposta: 4,8. Decisamente insufficiente. Il giudizio sulla «sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni» è anche peggio: 4,6. L'insoddisfazione dei passeggeri Atm è in un documento riservato che il presidente Elio Catania ha discusso con i suoi 400 manager a fine gennaio. È la fotografia del trasporto pubblico nel 2008 secondo i trasportati: un'infilata di debiti. Puntualità e frequenza delle corse sono da cinque e mezzo.

La media totale è di 5,9. Servizio bocciato. Non c'è una sola sufficienza, non un sei politico nelle sei categorie ritenute «più importanti» dai viaggiatori. Il voto più alto è un 5,8 alla voce «sicurezza contro il rischio d'incidenti». I sindacalisti — impossibile citarne uno, temono tutti di finire in punizione — commentano: «Siamo al livello più basso di sempre, i milanesi meritano più rispetto». L'azienda replica che nel 2008 è cambiato il sistema di raccolta delle opinioni, che le interviste faccia a faccia sono «più attendibili» dei vecchi sondaggi telefonici e che i nuovi dati sono per questo «solo parzialmente comparabili» con i precedenti. Ci tiene però a precisare che, a gennaio, nonostante Atm sia «più severa con se stessa», il trend si sia già invertito: «Abbiamo il dato più alto degli ultimi cinque anni». Si è saliti da 5,9 a una media di 6,4.

Tuttavia, nei 6 capitoli chiave c'è una sola sufficienza alla «frequenza delle corse». Gli altri giudizi sono più generosi ma sotto la soglia d'allarme: insufficienti affollamento, regolarità e puntualità del servizio, pulizia e sicurezza sui mezzi. Va di moda all'inglese, la customer satisfaction. Atm misura da anni l'indice di soddisfazione dei clienti. Era al 6,4 nel 2005, era sceso a 6,2 nel 2006. Il picco si è toccato nel maggio 2007: 6,4 (in concomitanza con l'insediamento di Catania). E comunque: il passato è sempre sopra la sufficienza. Il tracollo è arrivato nel 2008. Prima i disagi di Ecopass, poi l'incidente in corso di Porta Vittoria (Suv, due tram, una vittima), i guasti in metrò, una serie di deragliamenti dei tram (con feriti). Nel dossier si prende atto del passato e si fissano gli obiettivi: 6,3 nel 2009 e 7 nel 2011.

Fino all'inizio 2008 Atm certificava il giudizio dei viaggiatori con telefonate serali a un campione di mille passeggeri (realizzate da una nota società del settore). Il nuovo management ha bandito una gara, cambiato partner e affinato il sondaggio: le interviste si fanno sul campo, linea per linea, dalle 7.30 alle 22, per «cogliere l'esperienza in diretta» di un campione di 2.500 viaggiatori (oltre il doppio). Obiettivo: avere «rilevazioni più precise» e una mappa delle «criticità» su cui intervenire. Si spiega così, per il direttore marketing di Atm, Marco Pavanello, la svolta di gennaio: «I nostri clienti beneficiano dei primi frutti delle attività previste dal piano d'impresa. L'arrivo dei nuovi treni, delle nuove stazioni e dei nuovi bus aumenteranno sicuramente, nel 2009, il gradimento dei passeggeri».