

Sangritana, il personale è cortese ma servizio-biglietti da migliorare

LANCIANO - C'è un ritorno e un gradimento dei viaggiatori verso il trasporto ferroviario, rispetto a quello su gomma, almeno per quanto riguarda i tratti coperti dalla Sangritana. Puntualità e comodità i maggiori pregi del treno; affollamento e difficoltà di trovare i punti vendita dei biglietti le lacune più rimarcate dei pullman. È un po' la sintesi di quanto risulta da una indagine condotta dall'associazione nazionale Arco Consumatori sui servizi offerti dalla Sangritana ai passeggeri, sia sui treni che sui pullman della stessa società.

L'indagine puntava sulla qualità percepita del servizio passeggeri, ma nel contesto delle risposte degli intervistatori è venuto fuori che, in generale, per il treno si riscontra un gradimento dei viaggiatori di parecchio superiore a quello per i pullman.

Nell'operazione sono state esaminate in totale 37 tratte della Sangritana, di cui 21 automobilistiche e 16 ferroviarie. Le verifiche sono state effettuate nel mese di novembre 2011: i dati sono stati confermati nelle successive verifiche eseguite nei primi mesi del 2012.

Il tutto è stato illustrato ieri alla Sangritana dal presidente di Arco Consumatori, Franco Venni, e dal presidente della Sangritana, Pasquale Di Nardo.

Sulla qualità percepita dei singoli servizi, promozione piena per il trasporto ferroviario, dove il gradimento medio, registrato sui scala da 1 a 10, risulta abbastanza alto, con punte del 7,4%. La criticità si riscontra «nella identificazione degli orari, considerato che per lungo tempo gli orari della Sangritana, non erano affissi nelle stazioni di Trenitalia».

Nel trasporto su gomma, per Arco, «le aree critiche da migliorare riguardano prevalentemente l'affollamento, l'informazione e la reperibilità dei titoli di viaggio». Infine, su pulizia e cortesia del personale, in tutti i casi, il gradimento è risultato superiore alla sufficienza.

Pronta la risposta dell'Azienda sulla reperibilità dei biglietti. «Da 48 ore - dice il presidente Di Nardo - è aperta la nuova biglietteria nel piazzale della stazione storica di Lanciano, fruibile anche dai diversamente abili. A breve gli abbonamenti cartacei saranno sostituiti da tessere elettroniche, contenenti un microchip che custodisce tutte le informazioni relative ai passeggeri. Inoltre, nelle prossime settimane sarà presentato il nuovo portale di Sangritana che, insieme ai più famosi social network, sostituiranno il vecchio sito.