

Sangritana: indagine rileva gradimento, criticità nel trasporto su gomma

Nel trasporto ferroviario il gradimento medio risulta abbastanza alto, nel trasporto su gomma si registrano aree critiche

La criticità maggiore viene riscontrata nella identificazione degli orari, dato di particolare importanza, considerato che per lungo tempo gli orari della Sangritana non erano affissi nelle stazioni Trenitalia e ciò influisce molto sul 76% degli intervistati che privilegia l'uso del treno per i propri spostamenti

Arco Consumatori ha svolto una serie di indagini sulla qualità percepita del servizio passeggeri offerto dalla Ferrovia Adriatico Sangritana.

L'operazione ha visto esaminate un totale di n.37 tratte, delle quali n. 21 linee automobilistiche e n. 16 ferroviarie. Le verifiche sono state effettuate nel mese di novembre 2011 e gli stessi dati sono stati confermati nelle successive verifiche eseguite nel 2012.

Gli intervistatori di Arco hanno eseguito 300 interviste coinvolgendo i passeggeri a bordo dei mezzi Sangritana e quelli presenti nelle varie fermate e stazioni. Dai dati è emersa una sostanziale unanimità nel giudizio positivo espresso su alcuni voci quali pulizia, comfort, cortesia e puntualità che hanno avuto un gradimento superiore alla sufficienza.

La criticità maggiore viene riscontrata nella identificazione degli orari, dato di particolare importanza, considerato che per lungo tempo gli orari della Sangritana non erano affissi nelle stazioni Trenitalia e ciò influisce molto sul 76% degli intervistati che privilegia l'uso del treno per i propri spostamenti.

Nel trasporto ferroviario il gradimento medio, registrato su una scala da 1 a 10, risulta abbastanza alto con punte del 7,4% e addirittura dell'8,1% per la puntualità.

Nel trasporto su gomma, invece, si registrano alcune aree critiche da migliorare che riguardano prevalentemente l'affollamento, l'informazione e la reperibilità dei titoli di viaggio.

Arco rileva inoltre che per quanto riguarda le problematiche sulla informazione e reperibilità dei titoli di viaggio, occorre sempre di più costruire una politica regionale in grado di soddisfare le esigenze dell'utenza in modo coordinato con tutti i vettori operanti in Abruzzo.

Pronta la risposta dell'azienda che ha fatto tesoro dei suggerimenti forniti dall'Associazione Consumatori, apportando con immediatezza i correttivi.

"Da un paio di giorni é aperta la nuova biglietteria nel piazzale della stazione storica di Lanciano, fruibile anche dai diversamente abili – informa il presidente Pasquale Di Nardo -.

A breve gli abbonamenti cartacei saranno sostituiti da tessere elettroniche, contenenti un microchip che custodisce tutte le informazioni relative ai passeggeri. Questo – aggiunge Di Nardo - consentirà alla Sangritana di fornire, in tempo reale, tutte le informazioni utili per agevolare il cliente nei suoi

trasferimenti: tramite sms o e-mail, il viaggiatore sarà informato in relazione ai servizi offerti dalla Sangritana ed alle eventuali variazioni di orario.

Inoltre – continua il presidente della Sangritana – nelle prossime settimane sarà presentato il nuovo portale di Sangritana che, insieme ai più famosi social network, sostituiranno il vecchio sito. Questa occasione – aggiunge Di Nardo – ci offre la possibilità di informare la nostra clientela di aver avuto nelle scorse settimane sul trasporto passeggeri ferroviario la certificazione di qualità ISO 9001. La certificazione si aggiunge a quella già acquisita negli anni precedenti per il servizio pubblico su gomma, quella da autonoleggio e quella per le agenzie di viaggio. Un risultato che ci inorgoglisce per un'Azienda complessa che alza l'asticella della qualità verso l'alto.

La location – conclude Di Nardo – scelta per la conferenza stampa è quella della vecchia stazione storica ristrutturata ed adibita per l'occasione del centenario con una mostra rievocativa che rappresenta un grandioso passato ed un lungimirante futuro attraverso i nuovi progetti. La mostra resterà aperta tutti i giorni fino alla fine di Settembre dalle 18:00 alle 20:30 e il mio invito è rivolto a quanti vorranno costatare in prima persona l'efficienza di un'impresa di trasporto abruzzese che ha raggiunto il primo secolo di vita".

