

## Mezzi e fermate, il Cliente misterioso promuove i bus Gtm. Rolandi (Filt Cgil): «Lo scorso anno la Gtm ha perso oltre 500mila viaggiatori rispetto al 2011 e questo è un dato incontrovertibile»

La Gtm è fra le migliori aziende di trasporto pubblico locale del centro-sud e si attesta fra le prime tre d'Italia per aver migliorato, nel corso dell'ultimo anno, la qualità del servizio agli utenti. A stabilirlo è l'indagine di Mistery client condotta dalla SCS consulting, l'azienda bolognese che ha ricevuto l'incarico dall'Asstra di effettuare un'indagine sul Tpl della penisola. L'analisi è stata condotta da esperti, i cosiddetti clienti misteriosi, che con occhio critico hanno misurato il livello del servizio sulla base di parametri oggettivi, evidenziando punti di forza e di debolezza. La Gtm ha ricevuto la piena sufficienza per ognuno degli aspetti valutati: punti vendita, fermate, autobus, call center e sito internet. «I nostri clienti misteriosi hanno testato più volte e in giornate diverse il servizio offerto dall'azienda pescarese - ha raccontato Franco Gazzotti della SCS Consulting -. Hanno, così espresso un voto, fra l'altro, sulla visibilità, la pulizia e la riconoscibilità dei punti vendita; sullo stato, l'ordine e la presenza di materiale informativo presso le fermate; sulla puntualità, il rispetto delle norme di sicurezza e l'igiene dei mezzi; sulla cortesia e la competenza degli operatori del call center; e sulla possibilità di svolgere funzioni on line».

In totale, sono state 31 le aziende analizzate, per un totale di 65 bacini, e quella pescarese, insieme a Bergamo e Pordenone, ha ottenuto il punteggio migliore rispetto al 2012. Il risultato di questa indagine ci fa molto piacere, specie se si pensa che la Gtm continua a presentare bilanci in attivo, diversamente da quanto avviene nel resto d'Italia - dichiara il presidente Michele Russo -. Negli ultimi quattro anni la vetustà media dei bus è passata da 12 a 7 anni e oggi il 50 per cento dei mezzi della nostra flotta è a metano». Un bel successo per Russo e il suo team, anche se non mancano le criticità. Innanzitutto il call center, che è l'unico dei parametri presi in considerazione ad aver ricevuto un punteggio più basso rispetto al 2012, e poi le fermate e la puntualità. «Se qualcuno parcheggia nelle aree di sosta dedicate agli autobus o non ci sono abbastanza corsie preferenziali non è colpa nostra - replica il presidente -, ma lavoreremo per offrire performance sempre più di qualità».

E se alla Gtm regna l'ottimismo, i sindacati non sono così certi del valore del lavoro svolto da questo cda: «Lo scorso anno la Gtm ha perso oltre 500mila viaggiatori rispetto al 2011 e questo è un dato incontrovertibile - dichiara Franco Rolandi della Filt Cgil -. Questo numero dà la misura della qualità del servizio offerto, soprattutto se si considera che con la crisi molte persone preferiscono spostarsi con i bus pubblici piuttosto che con i propri mezzi. Il vero problema è che la Gtm ha lo stesso programma di 20 anni fa e non ha mai preso in considerazione le istanze degli universitari, degli istituti scolastici e degli operatori turistici. Ad oggi, nonostante le svariate richieste, non ha ancora istituito un servizio di bus navetta che dall'aeroporto raggiunga i siti d'interesse della città».