

Trasporto pubblico, Gtm quinta in Italia su trentatré aziende

Anche quest'anno la Gtm (Gestione trasporti metropolitani) ha deciso di sottoporsi ad una indagine sulla qualità dei servizi erogati, messa a punto da Irteco e Reply, e se tre anni fa era tra le ultime aziende di trasporto pubblico in Italia (la Gtm era terz'ultima) oggi è quinta su 33. I risultati dell'indagine sono stati illustrati questa mattina dal presidente della Gtm Michele Russo e da Franco Gazzotti, curatore di questo studio che ha portato a valutare direttamente, in strada e sui bus, una serie di fattori. I rilevatori, fingendosi clienti, hanno esaminato alcuni punti vendita, fermate e linee, oltre a call center e sito web. La Gtm si è attestata su valore complessivo, cioè il giudizio, pari a 7,1, contro il dato del 2013, che era pari a 6,4. La promozione è arrivata sui punti vendita, sulle fermate e sulle linee, mentre qualcosa da migliorare è stato rilevato sul personale del call center, perché dovrebbe affinare il rapporto con la clientela, e per il sito web, che andrebbe implementato. "A livello generale, ha detto Gazzotti, in Italia c'è stato un innalzamento complessivo della qualità ma qualcuno ha anche dato segnali di peggioramento. Dalla Gtm è partito un segnale di forte miglioramento. In questi tre anni c'è stata una crescita, e la fotografia che ne esce della Gtm è molto interessante: risulta una azienda eccellente, specie se si tiene conto che il raffronto avviene con aziende del Nord, che sono molto attrezzate". Russo ha fatto riferimento anche alla imminente fusione tra aziende di trasporto. "Noi siamo pronti – ha detto – abbiamo un bilancio aziendale sano e vantiamo investimenti importanti. E' vero che riceviamo critiche dai sindacati e dall'utenza ma i dati oggettivi, come il bilancio e la riduzione dei costi su certe voci, dimostrano che questa è una azienda sana. Forse abbiamo commesso qualche errore di valutazione o realizzato qualche azione sbagliata, ma solo chi non lavora non sbaglia".

