



[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



BUS IN UMBRIA LA PAROLA AI CITTADINI

Il trasporto pubblico su gomma in Umbria? Promosso con riserva, anche se la gestione dei reclami va più a rilento dei mezzi, e sul fronte della tutela dell'ambiente i cittadini si aspettano un maggior impegno da parte delle aziende di trasporto.

Queste tra le principali indicazioni emerse dallo studio - finanziato dalla Consulta regionale per l'utenza e il consumo - condotto dalle sedi regionali di Cittadinanzattiva e Movimento Difesa del Cittadino sulla qualità del servizio di trasporto pubblico regionale. Coinvolti 620 utenti sia del trasporto ferroviario (Ferrovie dello Stato e Fcu) sia del trasporto urbano di Perugia, Terni e Spoleto. Di seguito, i dati nelle tre città relativi al trasporto pubblico urbano.

Perugia - Azienda Perugina della mobilità (APM)

A Perugia, i 130 cittadini intervistati sono nell'88% dei casi utenti abituali, spesso abbonati (54%) che nei loro spostamenti prendono sia il bus che altri mezzi (57%). In materia di informazioni si lamentano 6 utenti su 10; oltre la metà (57%) incontra difficoltà a reperire indicazioni sugli orari o sui cambi di percorso, il 49% denuncia la non corretta/tempestiva informazione resa in caso di sciopero. In tema di pulizia a bordo, uno su due dichiara che gli autobus sono sporchi, mentre un po' meno (47%) sono coloro che si dichiarano insoddisfatti in materia di sicurezza: il 23% è stato spettatore di cadute per guida poco accorta o vittima di furti a bordo degli autobus. Il dato significativo è che a Perugia ci si lamenta più della cattiva gestione dei reclami che dello scarso comfort o del ritardo dei mezzi: relativamente ai reclami, l'84% si ritiene per nulla (30%) o poco soddisfatto (54%) a fronte di un 68% di scontenti in tema di comfort ed un 56% che si lamenta della scarsa puntualità; al riguardo, il 66% degli utenti denuncia ritardi nelle ore di punta. Pressoché tutti (il 95%) lamentano di viaggiare su bus pieni (55%) o affollati (40%).

Terni - Azienda Trasporti Consorziati (ATC)

A Terni, il 60% dei 120 cittadini intervistati è solito prendere il bus, il 45% è abbonato e il 56% lo utilizza unitamente ad altri mezzi per spostarsi in città.

Anche a Terni come a Perugia, la criticità maggiore attiene la gestione dei reclami: al riguardo, nella città di San Valentino,

tra coloro che hanno presentato reclami, ben il 94% si ritiene poco (50%) o nulla (44%) soddisfatto a causa dei lunghi tempi necessari per ricevere una risposta. Da migliorare anche l'informazione: non piace a più del 60% degli intervistati, principalmente per la scarsa chiarezza e per la difficoltà nel reperire utili indicazioni sui cambi di percorso.

Incoraggianti invece i riscontri in tema di puntualità: i soddisfatti sono oltre il 70%, anche se nelle ore di punta il 48% degli intervistati riscontra ritardi, a fronte di un 20% che li riscontra anche nelle altre fasce orarie.

Ulteriori riscontri positivi si registrano, in generale, anche per pulizia (solo per il 24% degli interpellati i bus sono sporchi), sicurezza (il 74% è soddisfatto) e comfort a bordo: a pensarla così il 79% degli utenti, anche se sono da migliorare diversi

aspetti. Infatti, se i bus risultano pieni (28%) o affollati (5%) per un terzo degli intervistati, il 43% di essi lamenta la mancanza di aria condizionata, il 7% di sostegni, il 19% di pensiline alle fermate, il 29% ritiene che manchino le pedane per i disabili.

Spoleto - Società Spoletina di Imprese Trasporti

A Spoleto, il 51% dei 120 cittadini intervistati è solito prendere abitualmente il bus, molti (65%) si servono anche di altri mezzi per i propri spostamenti, pochi si abbonano (14%).

Da migliorare anche a Spoleto la gestione dei reclami (il 40% ha atteso tre mesi per avere un riscontro, il 20% dichiara di non aver mai ricevuto risposta), mentre relativamente al comfort e alla pulizia, il 60% si dichiara insoddisfatto. E ancora: oltre il 50% dichiara che non vi sono posti a sedere e sostegni sufficienti; oltre l'80% degli interpellati lamenta la mancanza di pensiline alle fermate e di pedane per i disabili. Il 74%, inoltre, denuncia di viaggiare su bus troppo affollati.

A margine del monitoraggio, gli autori della ricerca avanzano delle proposte, tra tutte il potenziamento della rappresentanza e della tutela degli utenti prevedendo accanto alle procedure di reclamo anche la conciliazione stragiudiziale delle controversie, nonché l'istituzione di tavoli di consultazione periodica con le associazioni dei consumatori, in linea con quanto previsto dall'art.2, comma 461, della Finanziaria 2008. ■ ■ ■

[LA GESTIONE
RECLAMI
VA PIÙ
A RILENTO
DEI MEZZI]