



SETTIMANALE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA - ASSESSORATO MOBILITÀ E TRASPORTI - DIRETTORE: ROBERTO FRANCHINI

20 APRILE 2005

Inchiesta

INCONTRO CON CHI PRESTA SERVIZIO SULLE LINEE BOLOGNA-VERONA E BOLOGNA-PRATO. TANTE TELEFONATE, SMS E QUOTIDIANI INCONTRI IN CARROZZA

“Il dialogo, dopo lo scetticismo”

Assistenti di linea: primi bilanci a un mese dal via

Assistenti di linea... un mese dopo. A poco più di trenta giorni dall'entrata in servizio di una nuova figura di ferroviere sulle linee Bologna-Verona e Bologna-Prato, siamo andati a sentire come sta andando la novità direttamente dai diretti interessati: gli assistenti di linea o, come si fanno chiamare più confidenzialmente, i "cappelli gialli", per via del vistoso berretto che li identifica a bordo dei treni e nelle stazioni, dove rispondono alle domande dei viaggiatori e assicurano aiuto.

Incontriamo alcuni di loro, assieme al responsabile del progetto degli AdL, Annunziato Matrà, prima del briefing che Trenitalia organizza ogni 15 giorni per fare il punto della situazione. A rappresentare la Bologna-Prato c'è William Raggi, assistente tutor (il suo collega junior è Antonio Casella), mentre per la Bologna-Verona parla Patrizia Iannone.

La prima domanda è d'obbligo: come sta andando?

“Dopo un momento iniziale in cui mi ero un po' spaventato perché ricevevo telefonate e sms al limite dell'insulto – racconta Raggi – ora le cose stanno andando decisamente meglio. Si sta creando un buon rapporto, mi contattano persone educate e collaborative con cui si può sicuramente collaborare per cambiare quello che non va”.

Della stessa opinione è Iannone che, a differenza di Raggi che svolge più spesso un lavoro di coordinamento a terra, è presente sulla Bologna-Verona 36 ore la settimana. “Prima di fare l'assistente di linea avevo già esperienza di capotreno. Questo lavoro però è diverso: si basa di più su una conoscenza reciproca con i viaggiatori, che si è avviata in questo mese, e il mio compito è quello di portare alla luce i problemi che incontro. All'inizio i passeggeri ci guardavano quasi con sospetto, erano scettici sulla nostra figura, ora invece c'è più complicità perché capiscono che in pratica siamo dalla loro parte, essendo lì per risolvere i problemi”.

Sempre Iannone racconta come si svolge la giornata-tipo di un assistente. “Ci muoviamo sulla base di un programma prefissato - spiega - ma a seconda delle criticità che si presentano durante la giornata possiamo cambiarlo in corso. In genere parto la mattina da Bologna con il primo treno disponi-

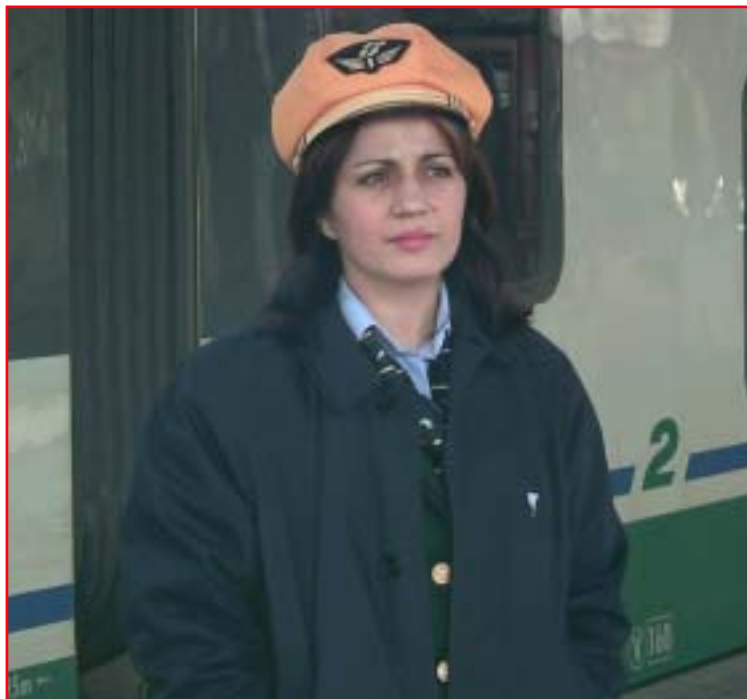
bile, verifico da testa a coda del convoglio che tutto funzioni regolarmente e, in caso contrario, lo segnalo alla sala operativa tramite il palmare che abbiamo in dotazione. Ma lavoro anche nelle stazioni della linea; l'altro giorno, ad esempio, sono stata quasi un'ora a Mirandola ad aiutare dei viaggiatori cinesi a fare il biglietto dalle macchinette automatiche”.

Ma rispondete proprio a qualsiasi domanda?

“Sulla Bologna-Prato - dice Raggi - la maggioranza delle richieste che ci fanno riguardano gli orari degli Eurostar. Ci chiedono se faranno in tempo a prendere le coincidenze a Bologna o a Firenze. Col palmare siamo informati sulla circolazione in tempo reale e così possiamo rispondere, anche se non sarebbe tra le cose che ci spettano più strettamente. Ci sono infatti richieste che vanno al di là delle nostre possibilità, ma il nostro compito è di essere un canale tra gli utenti e Trenitalia: giriamo comunque alla Direzione tutte le segnalazioni, anche quelle che difficilmente si potranno accontentare. Quando poi capita che si riesca a trovare delle soluzioni ci fa piacere. Come ad esempio quando abbiamo chiesto di annunciare per tempo a Rastignano il cambio di binario su cui arrivano i treni perché c'erano persone che li perdevano”.

Oltre alle telefonate e agli sms, in questo primo mese sono arrivate una trentina di e-mail agli assistenti

I “berretti gialli” passano sui treni della Bologna-Verona e della Bologna-Prato, già da qualche tempo. Ma i pendolari come hanno accolto questa novità? Abbiamo chiesto l'opinione di Delfina Teglia, del Comitato della Direttissima, e di Renato Golini, presidente del Comitato della Bologna-Verona. “Sono persone molto disponibili e aiutano gli utenti per le informazioni primarie, ma non hanno la possibilità di risolvere i problemi - spiega Golini - ho avuto modo di parlare con una signora pochi giorni fa e ho scoperto che, in caso di ritardo del treno, gli assistenti di linea sono in grado, con il loro



della Bologna-Prato. Più tiepidi gli utenti della Verona che finora hanno indirizzato ai loro assistenti solo una decina di e-mail. C'è il rischio però che se la qualità del servizio ferroviario non migliora si finisca per pensare che la figura dell'assistente sia inutile. Avete messo in conto questo problema?

“Sappiamo bene che dopo la fase iniziale di presentazione, entro i prossimi tre mesi ci si gioca gran parte del-

la credibilità di questo nuovo servizio - spiega il responsabile degli assistenti - Matrà. Saranno mesi importanti per vedere se le informazioni che abbiamo raccolto serviranno a cambiare le cose oppure no. È evidente che dobbiamo mostrare agli utenti dei risultati. Per quel che riguarda l'informazione dei viaggiatori e la comunicazione ci stiamo riuscendo, mentre per la qualità dei materiali dovremo fare ancora uno sforzo”.

I Comitati: “Ma i problemi vanno risolti”

piccolo computer di informare, in tempo reale, com'è la situazione. In pratica, se l'utente è in ritardo per la coincidenza, l'assistente può informare sia sulle alternative, sia sull'eventuale ritardo della stessa coincidenza. Il problema però è che, a parte questo e la raccolta delle segnalazioni che arrivano dagli utenti, non possono fare molto altro. Dal punto di vista tecnico, inoltre, sono convinto non abbiano vere possibilità di azione. Non sono informati sulle motivazioni dei ritardi, per esempio, e questo è un elemento che a noi invece interessa molto”. Delfina Teglia, invece, confessa di “non aver

avuto ancora il piacere di incontrare i 'berretti gialli'. Non so perché, forse non sono previsti nel treno del mattino che prendo io. Quello che da Grizzana Morandi arriva a Bologna alle 7.30. Ho chiesto ad altri utenti, comunque, che invece hanno potuto vederli e parlarci. E mi è stato riferito che prendono nota delle lamentele, dei ritardi, delle difficoltà dei pendolari, ma che dal punto di vista pratico, non sono in grado di risolvere i problemi. Comunque almeno adesso c'è qualcuno che ascolta, prende nota e che, viaggiando con noi, si rende conto delle nostre quotidiane difficoltà”.

Il Fatto

SPORTELLI PER L'ASCOLTO E L'ASSISTENZA, CLUB EUROSTAR: TUTTE LE OPPORTUNITÀ PER I VIAGGIATORI PER NON PERdersI TRA ORARI E BINARI SMARRITI

Bologna, crescono i punti fissi di informazione

Aumentano le postazioni fisse a cui si possono rivolgere i viaggiatori per ottenere informazioni alla stazione di Bologna.

• **Punto d'ascolto:** è stato introdotto nelle ultime settimane da Trenitalia. A Bologna vi si accede tramite l'ingresso sul marciapiede del 1° binario, accanto alla sala d'attesa. È aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 16 alle 19. Nelle intenzioni di Trenitalia è uno speciale "sportello" dedicato a chi voglia dialogare con l'azienda, segnalare disagi o dando suggerimenti o segnalando disagi. Il servizio dei punti di ascolto è partito in forma sperimentale.

Fra circa sei mesi Trenitalia, sulla base della loro efficacia e dell'effettivo gradimento degli utenti, deciderà se tenerli attivi, potenziarli o sostituirli.

Si aggiunge alle altre postazioni fisse che operano nella stazione di Bologna:

- **Ufficio assistenza clienti:** è situato nell'ala ovest della stazione ed è aperto tutti i giorni dalle 7 alle 24.
- **Punti informativi:** situati sui marciapiedi dei binari 1, 3 e 4, (dove fermano i principali treni di lunga percorrenza) operativi dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 21. Si presentano come di una sorta di



banchetti informativi in cui è presente del personale di Trenitalia in divisa.

- **Ufficio informazioni:** nell'atrio di ingresso e aperto dalle 7 alle 21 tutta la settimana, che risponde anche alle domande su soluzioni di viaggio più com-

plesse, come nel caso di viaggiatori diretti all'estero.

- **Club Eurostar:** nell'atrio ovest della stazione, che offre servizi per i possessori dell'omonima tessera. Orario 7-21 nei feriali e 8-20 nei festivi.



Pendolari protagonisti a Report

I viaggiatori stanno diventando un argomento sempre più ghiotto per i media. Domenica scorsa, 17 aprile, i pendolari sono addirittura stati i protagonisti, in prima serata, di una puntata di Report su Rai3, intitolata appunto "Pendolari". I giornalisti di Report si sono occupati dei problemi della mobilità pendolare da diversi punti di vista: dai taxi, al metrò, dagli autobus ai treni. In particolare è stato tracciato un interessante confronto tra il servizio ferroviario in Italia e quello negli Stati Uniti. Gli autori hanno intervistato anche pendolari di due linee dell'Emilia-Romagna, la Bologna-Portomaggiore e la Bologna-Verona. Per chi si fosse perso la trasmissione viene in aiuto internet: su <http://www.report.rai.it/servizio.asp?s=211> si può leggere il testo integrale dei dialoghi e degli interventi della puntata di Report.



PendolariER numero 36
Settimanale della
Regione Emilia-Romagna
Assessorato Mobilità e Trasporti
 Direttore: **Roberto Franchini**

Coordinatore **Cesare Sgarzi**
csgarzi@regione.emilia-romagna.it

Redazione
Buriburi Comunicazione
buriburi@buriburi.it

Progetto Grafico
Studio Allen Goodman Bologna
lucaweb@allengoodman.it



Gestore servizi, un bando di gara

Da alcuni giorni la Regione Emilia-Romagna ha avviato le procedure per la pubblicazione della gara per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico ferroviario che sono di propria competenza.

È la prima volta che in Emilia-Romagna si ricorre a un concorso ad evidenza pubblica per scegliere il gestore dei servizi ferroviari.

Con il bando vengono chiamati a presentarsi i soggetti che, qualora in possesso dei requisiti necessari, successivamente competeranno per vedersi assegnata l'effettuazione del servizio.

La gara riguarda tutti i servizi assegnati dalla Regione, in un unico lotto. Nel complesso questi servizi ammontano, per il primo anno di affidamento, a oltre 15 milioni e 500 mila treni per km. L'importo base supera i 90 milioni di euro l'anno. La Regione ha deciso di raggruppare l'intero bacino dei servizi ferroviari in unico lotto allo scopo di realizzare un vero servizio ferroviario regionale. Il più possibile armonico e coeso e che consenta l'integrazione delle diverse linee locali e il loro interscambio con quelle nazionali.

Il termine di presentazione delle domande di partecipazione, per tutti i soggetti interessati, scadrà il prossimo 15 luglio.

All'indirizzo http://www.regione.emilia-romagna.it/fr_trasporti.htm nella sezione "Attualità" si trovano i riferimenti per visionare e scaricarne il testo integrale, oltre ai documenti relativi ai precedenti contratti di servizio con le imprese ferroviarie che attualmente gestiscono le ferrovie in Emilia-Romagna.