



SETTIMANALE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA - ASSESSORATO MOBILITÀ E TRASPORTI - DIRETTORE: ROBERTO FRANCHINI 17 MAGGIO 2005

Inchiesta

L'INDAGINE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE. I RISULTATI DELLE TRE CAMPAGNE SVOLTE NEL 2004

I "voti" a treni e stazioni

L'informazione migliora, la pulizia meno

Qualità di treni e stazioni dell'Emilia-Romagna: la situazione degli ultimi due anni a confronto. L'indagine annuale sulla qualità del servizio ferroviario nella nostra regione, i cui risultati

per il 2004 sono stati appena resi noti, ha permesso di valutare cosa migliora e cosa ancora delude rispetto agli standard di qualità previsti dal Contratto di Servizio tra le aziende che gestiscono le ferrovie e la Regione.

Sotto osservazione, nella comparazione tra i due anni, lo stato dei treni e quello delle stazioni, in particolare la pulizia e la presenza dei servizi indispensabili (importante: nei risultati che riportiamo in questo numero della newsletter sono stati presi in considerazione treni e stazioni appartenenti a tutte le aziende e società che operano in Emilia-Romagna).

Nelle tre campagne di rilevazione del 2004 è cresciuto il numero dei treni censiti rispetto al 2003 (si è passati da 1919 a 2219) mentre resta invariato quello dei controlli effettuati in stazioni e fermate (516).

L'analisi dei treni

Cominciamo dall'analisi dei treni. Innanzitutto si è registrato un aumento degli impianti di diffusione sonora a bordo dei treni, pur restando ancora un servizio presente su una minoranza dei convogli: se nel 2003 l'impianto si trovava solo sul 23% dei treni, a fine 2004 ne era dotato il 29% ed è pure in crescita il numero degli impianti che funziona, segnale che qualcosa si sta facendo per

dare maggiori informazioni agli utenti. In leggera crescita anche il numero delle toilette presenti. Nel 2003 si trovavano sull'89% dei convogli mentre nel 2004 salivano al 93% del totale, ma in controtendenza è il dato di servizi igienici agibili: in sostanza i bagni sui treni aumentano ma sono un po' più spesso del passato chiusi. Sono però più puliti, perché dall'11% di wc sporchi, registrato nel 2003, si è passati al solo 5%.

Note più dolenti per gli arredi all'interno degli scompartimenti: la percentuale di carrozze pulite scende dal 74 al 67% e a crescere è il numero di quelle con qualche traccia di sporcizia (dal 23 al 30%). Restano invece invariate (il 3% di quelle monitorate) le carrozze decisamente sporche. Non ci sono miglioramenti per quel che riguarda la pulizia interna di corridoi e disimpegni (si nota anzi un qualche peggioramento). Si registra anche qualche vandalismo in più, perché gli interni degli scompartimenti con graffiti, scritte, incisioni, rotture di suppellettili passano dall'8 al 12%.

Sostanzialmente invariata resta la pulizia dell'esterno delle carrozze e anche la presenza di graffiti (pulite sono il 59% e senza graffiti il 79%), mentre sale dall'8 al 17% la percentuale di carrozze con danneggiamenti, anche se di poco conto.

Stazioni e comfort

Vediamo ora la situazione emersa a terra. Tutte le 260 stazioni e fermate presenti in Emilia-Romagna sono state invece controllate almeno una volta nel corso del 2004 dagli esaminatori della Redas-Italia, la società incaricata dall'Agenzia Trasporti Pubblici della Regione.

Per quanto concerne la dotazione di infrastrutture, i dati rilevati non sono molto confortanti: in calo è infatti il numero di sale di attesa, di servizi igienici e di macchinette obliteratrici. Se però calano le sale d'attesa (prima si trovavano nel 79% di stazioni e fermate ma nel 2004 erano presenti nel 66%) sale decisamente il loro comfort, con un passaggio dal 68 al 90% di quelle con posti a sedere per i viaggiatori. Nel 74% dei casi hanno poi pareti e arredi puliti e il 93% di esse è accessibile.

Le toilette invece, che erano disponibili nel 64% delle stazioni, ora arrivano solo al 54% e risultano un po' meno pulite che in passato (solo il 66% è aperto liberamente al pubblico).

In calo anche la presenza di obliteratrici: nel 2003 erano nel 94% delle stazioni mentre nel 2004 scendono all'84%

Anno	Rilev. alle stazioni	Treni rilevati
2001	147	439
2002	375	1319
2003	518	1919
2004	516	2219

(come nella rilevazione precedente sono funzionanti nell'88% dei casi).

L'informazione avanza

Come accaduto per i treni è l'informazione all'utenza a far segnare un deciso passo in avanti. Ora nel 74% delle stazioni controllate è presente almeno uno strumento di diffusione delle informazioni (altoparlante, monitor, teleindicatori), quando nel 2003 si trovavano solo nel 59% dei casi. Nelle fermate prive di biglietteria (l'80% del totale, ma molte di queste hanno biglietterie automatiche) è ora più frequente incontrare avvisi che informano su dove trovare le più vicine rivendite di biglietti. Infine si è rilevata una crescita dei tabelloni che riportano l'orario ferroviario.

Disponibile su PendolariER.it tutti i risultati dell'indagine sulla qualità di treni e stazioni:

www.ferroviaer.it/pendolari/documenti/confronto.pdf

I rilevatori su Regionali e Interregionali dalle 7 alle 21

È giunta al quarto anno consecutivo la campagna d'indagine sulla qualità del servizio ferroviario nella regione Emilia-Romagna. Come accade dal 2001, rilevatori di una società esterna incaricata dall'Agenzia dei Trasporti Pubblici hanno svolto tre monitoraggi (a giugno, agosto e novembre 2004) censendo nel complesso la totalità dei treni circolanti sulle tratte regionali e facendo almeno un sopralluogo in tutte le stazioni e fermate della rete.

I risultati riportati nell'articolo sopra derivano da dati aggregati riguar-

danti tutte le società operanti in regione e tutte le linee esistenti. Pur esistendo dati scorporati per azienda e per linea, di cui daremo comunque conto in questa newsletter nelle prossime settimane, analizzare risultati globali è una scelta supportata anche dal fatto che il recente bando per il futuro affidamento del servizio ferroviario regionale considera le ferrovie dell'Emilia-Romagna come un unico insieme. È questo quindi un modo per cominciare a considerare gli standard di qualità nel loro complesso.

Ciascuna delle tre campagne di indagine ha una durata di circa 10 giorni. I rilevatori si servono di una scheda, concordata assieme all'Agenzia dei Trasporti Pubblici, salgono sui treni e visitano le stazioni annotando tutto ciò che riguarda la pulizia e il grado di informazione degli utenti. I controlli vengono effettuati sui Regionali e gli Interregionali circolanti nei giorni feriali, dalle 7 alle 21, e in estate anche nei giorni festivi. Oltre ai dati sulla qualità, gli esaminatori riferiscono anche su eventuali ritardi, soppressioni, carrozze

chiuso o affollate per offrire uno strumento di comparazione in più con i dati sulla puntualità forniti direttamente dalle aziende di gestione. Nel monitoraggio 2004 grande attenzione era riservata alla verifica della presenza e funzionalità di strumenti di informazione ai viaggiatori. Si trattava infatti di una richiesta che proveniva alla Regione dagli utenti: i metodi e gli oggetti della rilevazione possono infatti variare di anno in anno a seconda delle esigenze e delle priorità di indagine che si rivelano necessarie nel corso del tempo.

Il Fatto

MAGGIORE FUNZIONALITÀ ED ACCESSIBILITÀ ENTRO IL 2006: TUTTI GLI INTERVENTI DI RISTRUTTURAZIONE PREVISTI A FERRARA, REGGIO EMILIA E RIMINI

Un volto nuovo per tre stazioni

Un maquillage per tre realtà, almeno così dice un comunicato stampa di "Cento Stazioni". Reggio Emilia entro dicembre 2005, Ferrara nella primavera 2006, Rimini nei primi mesi del nuovo anno. Questi i tempi fissati dal gruppo Ferrovie dello Stato per riconsegnare ai viaggiatori alcune delle stazioni emiliano-romagnole rimesse a nuovo. Nelle "Cento Stazioni" da ristrutturare della penisola, ossia nel programma nato per rendere più funzionali e accessibili le stazioni di media grandezza, ci sono dunque anche Ferrara, Reggio Emilia e Rimini. La prima in ordine di tempo a concludere i lavori di ristrutturazione dovrebbe essere Reggio Emilia, dove passano circa 4 milioni di viaggiatori all'anno. L'intervento che avrà un costo approssimativo di 1,2 milioni di euro, vedrà il recupero del progetto originario ma con il restyling della facciata esterna (compreso l'impianto di illuminazione) e la ricostruzione del Mosaico Cispadano (distrutto durante la seconda guerra mondiale) che verrà poi inserito nell'atrio. Dal punto di vista della fruibilità del complesso sono poi previste diverse altre operazioni. Anzitutto, l'allargamento dello spazio a disposizione degli utenti, che passerà da 210 a 304 metri quadrati; quindi bar, tabacchi, edicola e un ampio spazio riservato alle attività commerciali. In programma il rinnovamento dei servizi igienici e l'adeguamento di tutti gli spazi per renderli accessibili ai portatori di handicap. Ci saranno anche percorsi tattili per i non vedenti.

Per la stazione di Rimini, che ha un flusso di circa 5 milioni di viaggiatori all'anno, il calendario prevede la chiusura lavori, iniziati nel maggio di quest'anno, entro il primo trimestre del 2006. Anche nella stazione della riviera la facciata verrà ristrutturata, rispettando l'impianto originario che è dei primi del Novecento. È previsto un nuovo atrio biglietteria, mentre quello storico verrà trasformato in area commerciale. Ufficio informazioni e biglietteria saranno spostati in una costruzione in vetro e acciaio a lato dell'antico complesso del quale vanno rispettati i vincoli posti dalla Sovrintendenza per i Beni architettonici. Con l'investimento previsto di 1,9 milioni di euro si intendono abbattere le barriere architettoniche, realizzare percorsi facilitati per disabili motori e visivi, potenziare l'illuminazione e intervenire sulla pavimentazione del primo binario.

I principi di fruibilità e accessibilità della stazione, così come l'abbattimento delle barriere architettoniche e il rinnovamento dell'illuminazione, caratterizzeranno il lavoro di restyling alla stazione di Ferrara. Per la città estense passano circa 5 milioni di viaggiatori all'anno e si ipotizza di concludere la ristrutturazione entro la primavera del 2006. Saranno confermati gli esercizi commerciali già esistenti e verranno aggiunti una biglietteria, un ufficio per le informazioni turistiche, uno sportello bancomat. Nuovi servizi pubblici e aria condizionata, ripavimentazione dell'atrio e del primo binario, messa a norma degli impianti e sistemazione dell'illuminazione interna ed esterna, dovrebbero completare il nuovo look della stazione.



“J'aime le train” La Francia comunica così

È anche un gioco la campagna annuale di informazione che SNCF (Société Nationale Chemins de Fer), il corrispettivo francese del gruppo FS, propone ai viaggiatori d'oltralpe. Si chiama “J'aime le train”, amo il treno appunto; quest'anno si è svolta dal 9 al 15 maggio e ha coinvolto 65 stazioni ferroviarie e 10mila ferrovieri con circa 500 iniziative. Il programma ha lo scopo di avvicinare gli utenti facendo loro conoscere da vicino i mezzi, il personale, ma anche l'attività che SNCF svolge.

Ai viaggiatori francesi, circa un milione quelli che partecipano a questa campagna, si dà la possibilità di entrare nella cabina comando, di affiancare un controllore per un'o-

ra, di visitare un cantiere di manutenzione o un deposito di locomotive per conoscere il materiale rotabile, ma anche di assistere o partecipare ad attività diverse, tra le quali dimostrazioni sportive e animazioni musicali.

Ci sono anche attività studiate appositamente per i bambini e mostre. Con questa campagna, SNCF intende dunque “giocare la carta della trasparenza e mettere in luce i suoi uomini, le loro idee”, come si legge sulla presentazione dell'iniziativa (<http://www.sncf-jaimeletrain.com>).

Per ogni regione, vengono organizzate attività di vario genere indicate nel sito e prenotabili dai viaggiatori francesi che sono interessati.



Nella zona della Costa Azzurra e Provenza, per esempio, le stazioni coinvolte sono Avignone, Nizza, Cannes e Marsiglia. (Le attività della regione si possono leggere su: www.sncf-jaimeletrain.com/pdfs/regions/paca.pdf). Marsiglia, tra l'altro, è uno dei nodi principali della strada ferrata francese, con un traffico di circa 300 treni al giorno, tra locali e Tgv (Train grand vitesse) e dove si gestiscono 1.300 itinerari. E proprio qui, in una delle stazioni dove anche SNCF confessa essere più difficile gestire il traffico, l'utente può recarsi nella sala operativa e vedere come i tecnici lavorano.

Treni veloci, bando internazionale

Nuovi treni veloci per Trenitalia entro il 2009. Dovrebbe partire, a breve, una gara di appalto a livello internazionale che coinvolgerà, tra le altre, aziende come la francese Alstom, la canadese Bombardier, la tedesca Siemens-ThyssenKrupp e la giapponese Central Japan Railway. La gara, che nasce per integrare la flotta di Trenitalia degli ETR500 ed ETR 450-460 in vista dell'attivazione dell'Alta Velocità, dovrebbe portare all'acquisizione di una trentina di convogli entro il 2009. Verrà bandita, con tutta probabilità, entro il mese di luglio di quest'anno, con la prospettiva di avere altri 14 treni entro il 2012 e ulteriori sessanta dopo il 2015. La gara, annunciata nei giorni scorsi dall'amministratore delegato delle Ferrovie dello Stato, Elio Catania, punterà all'acquisizione di tipologie di treni già utilizzati e collaudati dalla società evitando sperimentazioni.



PendolariER numero 39
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