

Pescara-Roma, i passeggeri promuovono le autolinee abruzzesi La maggioranza degli utenti è donna

ABRUZZO. Arco Consumatori ha svolto una indagine su un campione di oltre 500 passeggeri per rilevare la qualità percepita del servizio di autolinee fornito sulla tratta Pescara- Roma su 24 corse.

Il servizio in generale è ritenuto di buona qualità e al di sopra della sufficienza.

Il treno non rappresenta un'alternativa per l'80% degli intervistati. Il 98% degli intervistati rifarebbe il viaggio con il medesimo vettore, tuttavia il mezzo che dichiarano di preferire i viaggiatori è l'autovettura per gli spostamenti fino alla destinazione finale a Roma. Si lamenta la mancanza di un capolinea a Ciampino, Fiumicino e nelle vicinanze della stazione Termini e la mancanza di uno studio delle coincidenze con altri vettori nazionali e internazionali a Roma Tiburtina

La maggioranza consolidata degli utenti è composta da donne, in età giovane, con un grado d'istruzione mediamente alto, occupata prevalentemente in attività intellettuali.

Per questa fascia di utenti, alcuni servizi finora ritenuti accessori diventano particolarmente importanti: collegamento Wi-Fi, prese di ricarica per tablet e cellulari, giornali, minimo ristoro e magari maggiore comodità dei posti a sedere. L'alta scolarità ne fa anche consumatori attenti e critici, che hanno particolarmente apprezzato il servizio di Customer Care offerto dalle aziende.

Il servizio, dai dati forniti sulle residenze, sembra maggiormente utilizzato da Roma verso Pescara che non da Pescara verso Roma. Il collegamento viene prettamente utilizzato per motivi di studio e di lavoro e non anche per turismo balneare o culturale.

Per i biglietti prevale ancora l'acquisto diretto di corsa semplice, perché non è facile prevedere o programmare il ritorno con gli attuali orari. Fatica ad affermarsi anche il sito, dal quale si dice che non sia facile stampare il biglietto.

Oltre la metà dei viaggiatori è abbastanza assidua anche se prevale chi si serve del servizio raramente (47%). Il 61% degli intervistati non conosce la promozione Roma Bus card, l'80% ignora l'app My Cicero e alla quale comunque, è stato imputato il difetto che non consenta la scelta del posto.

Occorre migliorare a Pescara, la qualità del servizio a terra per servizi igienici spesso sporchi e privi di dotazioni e un'accoglienza alla biglietteria giudicata insufficiente e spesso poco professionale. Non reperiti moduli per reclami né ben visibile la carta dei servizi

La carta dei servizi (carta della mobilità) è presente in modo facilmente reperibile solo nel sito di Arpa spa ma è assente la data dell'ultimo aggiornamento annuale. Idem per quella di Di Fonzo per la quale occorre fare sul sito internet una ricerca specifica non agevole. Non trovata quella di Di Febo e Capuani.