

## Treni locali, l'Authority: più qualità nei servizi

ROMA Treni locali nel mirino dell'Autorità di regolazione dei trasporti. I 32 contratti di servizio stipulati dalle Regioni con le società di trasporti sono quasi tutti in scadenza e l'organismo di controllo ha indirizzato un avvertimento agli Enti locali: i nuovi accordi (sul piatto per il 2018 ci sono 1,6 miliardi di euro) dovranno essere stipulati inserendo precise condizioni minime di qualità in quanto, spiegano dall'Authority «molte delle esigenze più sentite dai passeggeri sono ignorate». Le carte in mano al presidente Andrea Camanzi registrano un'alta concentrazione di problemi: treni soppressi, ritardi cronici, carrozze affollate, condizionatori fuori uso, servizi igienici sporchi e carenti, insicurezza a bordo, mancanza d'informazioni e passeggeri a mobilità ridotta non assistiti. Insomma, bisogna cambiare registro per mettere a disposizione dei 2 milioni di pendolari un servizio più efficiente.

Ma in che modo? L'Authority (che da due anni ha aperto un dossier su questo tema) ha fissato alcuni livelli minimi, che dovranno essere applicati a tutti i nuovi Contratti di Servizio, e che saranno stabiliti in relazione a una lista di otto fattori, largamente innovativa rispetto a quanto previsto dagli attuali contratti. Nel dettaglio gli standard di base saranno la disponibilità dei servizi di trasporto, la regolarità e la puntualità del servizio, le informazioni all'utenza, l'accessibilità commerciale, gli aspetti relazionali e l'attenzione al cliente, la pulizia ed il comfort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, l'accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, con particolare riferimento ai passeggeri a mobilità ridotta e, infine, la sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.

**BIGLIETTI ON LINE** Attualmente, ad esempio, solo il 44% dei Contratti di servizio si preoccupa di assicurare che i treni non siano sovraffollati. E, addirittura, solo il 6% prevede che il servizio sia puntuale rispetto alla domanda dei passeggeri. A questo proposito, gli indicatori fissati dall'Authority prevedono livelli minimi della qualità del servizio pari o prossimi al 100%, salvo solo i casi di scostamenti dovuti a cause di forze maggiore o non dipendenti dall'impresa ferroviaria. E fra questi nuovi livelli si segnalano alcuni, come appunto quelli della puntualità e regolarità, che, nelle fasce orarie dei pendolari (dalle 6 alle 9 e dalle 17 alle 20), dovranno rispettare una soglia non inferiore rispettivamente al 98% e al 100%. L'Authority, inoltre, spinge per la diffusione dell'e-ticketing. Al momento, infatti, non c'è un solo contratto di trasporto ferroviario regionale che richieda alle imprese di rendere disponibili biglietterie telematiche via Internet, mobile e app. «Per i treni pendolari si fa notare - è come stare ancora nell'800».