

**RAPPORTO  
TRASPORTI**

# Pendolari insoddisfatti in arrivo le class action

TRE VIAGGIATORI OGNI QUATTRO CRITICI SULLA QUALITÀ GLOBALE DEI SERVIZI FERROVIARI OFFERTI A CHI SI SPOSTA PER LAVORO. GIUDIZIO MOLTO NEGATIVO SULLA CIRCUMVESUVIANA. ALTROCONSUMO PENSA ALL'AZIONE LEGALE COLLETTIVA CONTRO TRENORD. NEL MIRINO ANCHE GLI AEREI E I TRAGHETTI

**Luca Palmieri**

*Milano*

Il momento difficile dell'Italia si trasmette anche ad uno dei suoi settori più importanti, quello dei trasporti. E' quanto emerge dai dati di Altroconsumo, che non si è limitata a raccogliere informazioni ma ha dato vita a numerose iniziative, come una lettera-denuncia ai presidenti delle regioni Lazio e Lombardia.

La conferma dell'allarme arriva dai dati ricavati dall'inchiesta sul servizio ferroviario pendolare, dove le risposte date dagli utenti di Milano, Roma e Napoli sono decisamente più negative rispetto a quelle pronunciate nel 2010: i numeri mostrano infatti un'insoddisfazione generale pari al 74% contro il 72 dell'inchiesta precedente. Sono invece solamente quattro punti specifici dove si è registrato un leggero incremento di soddisfazione, pur con numeri sempre critici: la pulizia dei treni (dall'89% all'80% di insoddisfazione), la climatizzazione (dal 71 al 63%), la cortesia e disponibilità del personale (dal 36 al 32%) e le informazioni in caso di disservizi (dal 68 al 67%). Peggiorati invece il livello di affollamento (dal 76 all'81%), la puntualità (dal 63 al 75%) e invariata la sicurezza, con livello di insoddisfazione costante al 48%.

Una delle situazioni più preoccupanti è sicuramente quella della ex Circumvesuviana partenopea. Qui il 92% degli intervistati è insoddisfatto e la percentuale arriva al 95% se si considera separa-

tamente puntualità e affollamento. Per quanto riguarda Trenord la percentuale di insoddisfazione è minore rispetto a quella degli altri gestori (58% di fronte al 76% di Trenitalia e il 92% dell'ex Circumvesuviana) ma la situazione resta critica, come confermato dai riscontri sulla qualità dei servizi: gli utenti bocchiano infatti l'affollamento (75%), la pulizia e l'igiene dei treni (71%) e la puntualità e le informazioni in caso di ritardo (60%). Una situazione, quella di Trenord, che sta facendo lavorare Altroconsumo alla strada della class action, raccogliendo le lamentele di migliaia di cittadini lombardi. Le note più negative di Trenitalia riguardano invece l'igiene delle vetture, che portano a reclamare otto intervistati su dieci, l'eccessivo affollamento dei treni e il rispetto degli orari, entrambi contestati dal 76% degli utenti.

Paolo Martinello, presidente di Altroconsumo, spiega le strategie che stanno alla base delle iniziative che l'associazione sta sostenendo a difesa dei consumatori nell'ambito dei trasporti. «Per quanto riguarda questo settore — attacca Martinello — l'Italia è ferma al caos e senza rilancio e investimenti, soprattutto aprendo alla concorrenza tra diversi fornitori di servizio il Paese affonda. Gli utenti pendolari denunciano livelli di insoddisfazione su affollamento, puntualità e igiene tra il 75% e l'81%, in un settore dove la concorrenza e su un binario mor-

to e le Regioni partecipano alle società di servizio ferroviario stando alla finestra, senza incidere sul livello finale della qualità del servizio offerto. Chiediamo ai Governatori candidati di rispondere alle richieste degli utenti, con un piano trasporti concreto, di rilancio della connettività sul territorio».

Le criticità del sistema di trasporti italiano non riguardano so-

lamente il settore ferroviario, dove peraltro risultano con maggiore evidenza. La crisi, sottolinea Altroconsumo, è ben presente anche nel settore aereo e in quello dei traghetti. Per quanto riguarda i voli, l'associazione dei consumatori punta il dito sul servizio offerto da Alitalia e soprattutto sulla poca trasparenza della nostra compagnia di bandiera. Il caso più eclatante è quello recentemente emerso nell'incidente che ha coinvolto un aereo della compagnia Carpatair venduto da Alitalia: i consumatori non sapevano di acquistare un viaggio su aerei della compagnia rumena e continuano a non conoscere l'intero prezzo del biglietto al momento della prenotazione del volo online, clausola del contratto segnalata da Altroconsumo con una diffida alla compagnia di bandiera lo scorso novembre.

La trasparenza manca anche nel settore dei traghetti e ne sanno qualcosa tutti quelli che si trovano a viaggiare, per vacanza o per lavoro, in Sardegna. I trasporti marittimi verso l'isola continuano a presentare più di una criticità e così oltre settemila consumatori hanno pre-aderito alla class action di Altroconsumo per intesa anticoncorrenziale tra compagnie di navigazione depositata

presso il Tribunale di Genova, su cui si attende il pronunciamento del giudice. In merito l'Antitrust ha aperto un'indagine proprio per investigare sull'ipotesi di cartello denunciata da Altroconsumo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

