



Soggetto proponente: Assoutenti/Utp Lombardia

Altre associazioni partecipanti: Movimento Consumatori

Titolo del progetto: Monitoraggio qualità del Servizio Ferroviario Regionale Lombardo
Il Contributo degli utenti nella metodologia da applicare

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Definizione degli obiettivi:

Il Servizio Ferroviario Regionale costituisce la rete basilare dell'offerta del trasporto pubblico in Lombardia e l'unica concreta alternativa alla mobilità privata, capace di contenere l'utilizzo eccessivo dell'automobile e di ridurre, pertanto, le esternalità negative, in termini di inquinamento, congestione viaria, infortunistica stradale, consumo del territorio.

Il Servizio Ferroviario Regionale, costituito essenzialmente dall'offerta congiunta di Trenitalia e LeNord, serve già attualmente volumi di traffico molto significativi e destinati ad incrementarsi ulteriormente con l'entrata a regime del Passante milanese, la piena attivazione delle linee "S", la separazione dei flussi di traffico a lunga percorrenza, possibile dal prossimo inverno anche sulla direttrice per Novara e Torino, grazie all'apertura della nuova linea AV.

Al tempo stesso, però, i cittadini utenti del servizio lamentano sistematicamente situazioni di criticità – che tendono ad acuitarsi in determinati periodi dell'anno, in concomitanza con i cambi d'orario, le situazioni di emergenza meteorologica etc. – evidenziando i limiti dell'offerta che penalizzano l'auspicata possibilità di acquisire ulteriore clientela alla rotaia, ripartita nell'intero arco della giornata.

Si tratta, dunque, di individuare con precisione gli elementi qualitativi dell'offerta – sia quelli positivi, che pure non vanno sottovalutati, sia quelli negativi, su cui si dovrebbe intervenire per limitarne, per quanto possibile, gli effetti.

Tali elementi caratterizzano il viaggio vero e proprio (puntualità, affollamento, pulizia, climatizzazione, eventuale obsolescenza del materiale rotabile), ma anche i servizi a terra (biglietterie, sale d'attesa, informazioni, sicurezza, interscambio con gli altri vettori pubblici e privati) e, complessivamente percepiti dal possibile fruitore (sistematico, saltuario o anche solo potenziale), concorrono nel determinare il grado di appetibilità – e, quindi, di competitività – del vettore ferroviario rispetto alla mobilità privata.

Si tratta, dunque, di effettuare monitoraggi mirati per linee e per nodi di interscambio, efficaci per testare il livello qualitativo dei servizi ferroviari lombardi, sia dal punto di vista del pendolare, sia dal punto di vista dell'utente occasionale, e di affinare una griglia di valutazione non episodica, ma suscettibile di essere applicata periodicamente, onde fungere da barometro affidabile della evoluzione del servizio.

Collocazione dell'intervento nell'ambito di un programma più articolato:

Assoutenti/Utp Lombardia ha ormai da anni affinato una particolare attenzione e competenza in relazione alla mobilità sostenibile, ai sistemi di trasporto pubblico e segnatamente ferroviario che si è sostanziata nella realizzazione di altri progetti finanziati dal Ministero Attività Produttive (Best



Practices Tpl europeo e Guida alla mobilità sostenibile in Lombardia) e dalla Regione (Linee ferroviarie sottoutilizzate in Lombardia, Integrazione treno+bici nelle stazioni lombarde, progetti realizzati in collaborazione con Movimento Consumatori).

Il presente progetto si inserisce coerentemente in questa attenzione ad un settore che, a nostro avviso, costituisce un aspetto essenziale per la qualità della vita nella nostra regione.

Inoltre l'Assessorato Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia potrà utilizzarlo in futuro nell'ambito del monitoraggio istituzionale dei servizi ferroviari.

Attività previste:

Il progetto si articolerà nel secondo semestre del 2009. In una prima fase si perfezioneranno i criteri e le modalità del monitoraggio, si formeranno i rilevatori da impiegare nei sopralluoghi sui nodi ferroviari lombardi e si prenderanno contatti con i pendolari eventualmente disposti a relazionare sull'andamento dei treni abitualmente fruiti.

Già nel corso dell'estate si prevedono rilevazioni sulle eventuali criticità del servizio che, in tale stagione, subisce riduzioni d'offerta talvolta consistenti.

A partire dal mese di settembre e fino alla fine dell'anno si procederà al monitoraggio sistematico dei nodi di interscambio e dei treni in fasce orarie di punta e di morbida.

Di concerto con i responsabili dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia, si attiverà un sistematico canale diretto sulle informazioni raccolte e si affinerà il modello di monitoraggio, in modo da renderlo ripetibile e confrontabile in futuro.

Tipologia di prodotti eventualmente realizzati:

Saranno tenuti corsi formativi per i rilevatori ed i pendolari impiegati nel monitoraggio.

Verranno organizzati dibattiti aperti al pubblico per illustrare i risultati del monitoraggio e raccogliere ulteriori elementi valutativi.

Verranno attivati i contatti della nostra Associazione (che è l'unico sodalizio italiano aderente alla European Passenger Federation) per acquisire esperienze comparabili già compiute all'estero.

Verranno confrontati i dati raccolti con i responsabili dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia e con i responsabili dei vettori ferroviari (Trenitalia e Le Nord), anche nell'ambito del Patto sul TPL, sottoscritto dalla nostra Associazione.

Al termine del progetto verrà predisposta una sintesi della metodologia sperimentata su base cartacea ed informatica.

Quantificazione dei materiali di comunicazione e modalità di distribuzione:

Essendo il progetto uno studio di fattibilità, la eventuale comunicazione e distribuzione verrà decisa e concordata con i Responsabili dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia.

Ambito territoriale interessato:

L'intera rete ferroviaria lombarda, con particolare attenzione all'area metropolitana milanese, servita dalle linee "S".



Beneficiari:

In primo luogo, i Responsabili istituzionali della Regione Lombardia preposti all'organizzazione e controllo del Sistema Ferroviario Regionale

In senso lato, tutti i cittadini lombardi utenti abituali o potenzialmente fruitori della mobilità su ferro.

Analisi dell'impatto:

Si tratta porre le basi per l'attivazione di un flusso costante di informazioni dai fruitori abituali o saltuari del Servizio Ferroviario Regionale verso i Responsabili istituzionali preposti alla verifica della qualità del servizio, utili per intervenire tempestivamente sulle criticità di pronta risoluzione e programmare interventi di più lungo respiro mirati a soddisfare i bisogni più sentiti dagli utenti, verso cui comunque va previsto un feed-back, onde fornire comunque una risposta alle richieste avanzate e stimolare un dialogo costruttivo non episodico.

Coinvolgimento di soggetti terzi:

Assoutenti/Utp e Movimento Consumatori intendono avvalersi della collaborazione delle altre associazioni aderenti (quali Fiab, Ass. Ferrovie Turistiche, Act etc.), impegnate nel settore della mobilità sostenibile, onde valorizzarne gli specifici contributi, dei gruppi di pendolari con cui siamo soliti confrontarci, nonché delle altre organizzazioni di consumatori attive in Lombardia.