

# Analisi della soddisfazione della qualità del trasporto ferroviario in Piemonte

*Monitoraggio Customer Satisfaction 2019*

**SINTESI**

Settembre 2019

Ricerca promossa da:



Det. n.102/2019 Direttore della Agenzia della Mobilità Piemontese

Rapporto di ricerca elaborato da:



## **La customer satisfaction sul servizio ferroviario di Trenitalia in Piemonte.**

### **Sintesi**

Il servizio ferroviario in Piemonte negli ultimi anni è migliorato, soprattutto per quanto riguarda l'informazione programmata all'utenza, la sicurezza a bordo treno e il servizio di assistenza ai diversamente abili. Tuttavia, l'informazione che riguarda i disagi e la gestione degli eventi eccezionali, nonché la qualità del servizio sui treni pendolari, vengono giudicate ancora poco soddisfacenti. Un punto di criticità significativo riguarda poi le carenze nella cooperazione tra i soggetti protagonisti della filiera del servizio ferroviario: Trenitalia, enti territoriali, forze dell'ordine, enti gestori del trasporto su gomma, organismi di rappresentanza dei lavoratori e associazioni dei consumatori. A Trenitalia viene chiesto di collaborare di più con questi soggetti nella gestione degli eventi problematici e per l'integrazione dei servizi di trasporto. Le sollecitazioni sono rivolte anche alla Regione, chiamata a realizzare contratti di servizio con Trenitalia più rispondenti alle necessità di sviluppo del territorio. Infine, non va sottovalutato il tema delle aggressioni al personale a bordo treno e presso le stazioni, in aumento negli ultimi mesi in Piemonte e in Italia, che ripropone la necessità di migliorare l'organizzazione del servizio e la qualità delle relazioni tra utenza e addetti.

Sono questi i principali risultati dell'indagine sulla qualità del servizio ferroviario di Trenitalia in Piemonte, condotta con il metodo dei focus group presso un campione di 65 rappresentanti dei principali interlocutori di Trenitalia, e realizzata dall'Ires Morosini per conto delle associazioni dei consumatori piemontesi Adiconsum e Federconsumatori. La ricerca è stata commissionata dall'Agenzia della Mobilità Piemontese e ha dato seguito al Progetto di "Consultazione e verifica parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato e monitoraggio customer satisfaction 2018", nell'ambito del quale sono state realizzate circa 5 mila interviste a bordo treno relativamente a tre linee ferroviarie: TO-MI; TO-SV; TO-AL.

Nel 2019 si è scelto di coinvolgere nella customer satisfaction soprattutto gli stakeholder (interlocutori) di Trenitalia, allo scopo di valutare le principali criticità emerse nell'ambito dell'indagine rivolta alla clientela (puntualità, informazione e comunicazione, sicurezza) oltreché gli aspetti legati al servizio di trasporto delle persone diversamente abili e al "treno come volano per il turismo". Il focus group - cioè l'incontro di un piccolo gruppo di persone la cui discussione viene alimentata dalla somministrazione di alcune domande sottoposte da ricercatori - è stata la tecnica d'indagine scelta, allo scopo di favorire l'interazione tra i soggetti e di promuovere la cultura dell'ascolto. Inoltre, durante i focus group, ai partecipanti sono stati sottoposti anche i risultati di un'indagine realizzata dall'Ires Morosini sulla gestione del servizio ferroviario in Italia e in Europa, finalizzata ad acquisire elementi conoscitivi sulle buone pratiche relativamente ai temi che riguardano l'informazione all'utenza e la sicurezza.

Sono stati realizzati nove incontri o focus group tra il 17 e il 25 giugno 2019: tre nella città di Torino, uno per ognuna delle tratte ferroviarie oggetto di approfondimento, due tra Vercelli e Novara per la linea Torino Milano (TO-MI), due tra Asti e Alessandria per la linea Torino – Alessandria (TO-AL) e due tra Mondovì e Savigliano per la linea Torino – Savona (TO-SV).

I 65 partecipanti (sindaci, assessori comunali e provinciali, responsabili degli uffici trasporti della Regione, responsabili della Polizia ferroviaria, rappresentanti sindacali e delle associazioni dei consumatori, enti gestori del trasporto su gomma, ecc.) sono stati individuati in quanto facenti parte di categorie presenti all'interno della rete del trasporto ferroviario, con un punto di vista privilegiato sia per fornire un giudizio ed evidenziare elementi più e meno positivi, sia per formulare suggerimenti e proposte potenzialmente realizzabili e funzionali.

I partecipanti ai focus group, suddivisi per categoria, sono riportati nella tabella sottostante:

Categoria	TO-MI	TO-SA	TO-AL	VC	NO	AT	AL	MON	SAV
Ass. consumatori	2	2	1	3	5	1	3	1	1
Ass. disabili			1			1		1	1
Polfer			1	1	1			1	
PA*	2	2	3	1	1	3	1	2	
RFI			1						
Sindacati	2	1	3	2	2		1		3
Trasp. Gomma	2					1		1	1
Altro**		1				1	1		1
TOTALE	8	6	10	7	9	7	6	6	6

\*Regione, province e comuni (settore trasporto e mobilità)

\*\* ex-dipendente Trenitalia, Fondazione

La maggior parte dei partecipanti ha giudicato il servizio di Trenitalia in miglioramento rispetto al passato, relativamente ai tre punti di criticità rilevati nell'ambito dell'indagine condotta nel 2018 (puntualità, informazione e comunicazione, sicurezza); tuttavia sono stati evidenziati numerosi elementi di debolezza, riguardanti sia il servizio ferroviario piemontese in generale sia le singole linee ferroviarie.

In particolare, in ciascun focus group è emerso il problema dello scostamento della qualità del servizio tra Alta velocità e linee ferroviarie ordinarie e cosiddette pendolari, con particolare riguardo al tema della comunicazione e della sicurezza per l'utenza a bordo treno; una problematica dipendente soprattutto dalla carenza di personale sui treni pendolari.

Inoltre, l'informazione cosiddetta dinamica, cioè quella non programmata, che dovrebbe dar conto all'utenza tempestivamente dei problemi nella gestione del servizio ferroviario (ritardi, sospensione di treni e servizi, comunicazione all'utenza di percorsi alternativi, ecc.), è stata giudicata insufficiente. Da questo punto di vista, i miglioramenti apportati dalla tecnologia (app per la comunicazione con i cellulari, strumenti per la comunicazione integrata, ecc.), pur giudicati positivamente, sembrano aver fornito risultati soddisfacenti soprattutto relativamente all'informazione programmata, e limitatamente alla quota di utenza in grado di utilizzare la tecnologia. Più volte è stato sottolineato come sia importante fornire all'utenza informazioni e assistenza face to face, con la presenza di personale presso la stazione e a bordo treno, compatibilmente con la disponibilità di risorse umane in capo a Trenitalia. Peraltro, nell'ambito dei focus group i rappresentanti della Polfer hanno evidenziato come, spesso, all'interno delle stazioni,

L'utenza si rivolga alla polizia ferroviaria *impropriamente* chiedendo informazioni sugli orari e sulle altre caratteristiche del servizio: ciò lascia ritenere come l'esigenza di orientamento al servizio risulti almeno in parte insoddisfatta. Dal punto di vista della comunicazione face to face, nell'ambito degli incontri sono stati esaminati alcuni esempi virtuosi, come quello di Trenord in Lombardia, che ha istituito un servizio che prevede la presenza di personale a disposizione della clientela in 19 stazioni chiave per l'utenza pendolare, negli orari di punta (h.6-9 e h.17-19). La soluzione che ha raccolto maggior consenso prevede una visione della tecnologia come integrativa del capitale umano, la cui presenza, attualmente percepita come insufficiente, è considerata insostituibile. Per conciliare questa esigenza con gli equilibri economici dell'azienda è stata suggerita l'ipotesi di un'organizzazione flessibile, volta a garantire una più numerosa presenza del personale nelle ore di maggiore frequenza dei treni pendolari. Per ottenere un uso più efficiente dei canali di comunicazione è stata avanzata una proposta che, grazie ai ritorni economici, permetterebbe anche di aumentare gli investimenti nell'informazione e nelle infrastrutture. L'idea consiste in un maggiore utilizzo degli spazi disponibili, compresi eventuali tornelli e schermi sui treni ed in stazione, per la comunicazione pubblicitaria.

Inoltre, soprattutto negli incontri realizzati ad Asti, Torino, Mondovì e Novara, è emersa la carenza di dialogo tra Trenitalia, enti gestori dei trasporti su gomma e i rappresentanti dei comuni e delle province relativamente alla programmazione di percorsi alternativi in caso di gravi ritardi o soppressione dei treni. In particolare alcuni sindaci e assessori comunali (Novara, Villanova d'Asti, ecc.) hanno posto in evidenza come gli sforzi profusi dalle amministrazioni per collaborare con Trenitalia allo scopo di migliorare il servizio ferroviario - inteso come volano dello sviluppo sociale ed economico della città - siano risultati vani. In sostanza, la gestione di Trenitalia viene percepita come autoreferenziale, poco orientata a sviluppare il servizio in sinergia con la programmazione della mobilità realizzata dagli enti territoriali, coinvolgendo l'utenza e le altre componenti della filiera della ferrovia.

Nei focus group è stata espressa con forza la necessità della creazione di un network tra i soggetti protagonisti della filiera del servizio ferroviario, cioè Trenitalia, gli enti territoriali, le forze dell'ordine, gli enti gestori del trasporto su gomma, gli organismi di rappresentanza dei lavoratori e le associazioni dei consumatori. È stata segnalata l'esigenza della creazione di tavoli permanenti, non limitati alle situazioni di emergenza. Le sollecitazioni sono rivolte anche alla Regione, chiamata a realizzare contratti di servizio con Trenitalia più rispondenti alle necessità di sviluppo del territorio, specie per quanto riguarda l'introduzione di efficaci clausole sui disservizi, a tutela dei consumatori e a garanzia di un servizio dignitoso per puntualità, informazione e sicurezza. È stata ribadita l'importanza del carattere pubblico del servizio, e la necessità quindi di subordinare le logiche economiche alle esigenze della collettività servita, pur considerando sempre, nelle soluzioni proposte, l'aspetto della sostenibilità economica. A maggior ragione, in quest'ottica la programmazione integrata, permettendo una più efficiente razionalizzare delle risorse grazie alla creazione di sinergie tra i diversi stakeholder (pubblici e privati), è un elemento oramai necessario.

Il tema della sicurezza è di particolare importanza. La sicurezza del viaggio e quella dei passeggeri sono in cima alla lista dei principi su cui Trenitalia basa la progettazione dei servizi offerti pubblicata nella Carta dei Servizi. Trenitalia collabora con le forze dell'ordine e con la Polizia Ferroviaria sia nella prevenzione che nella risoluzione delle situazioni di pericolo. Le azioni messe in campo da Trenitalia seguono tre direzioni: la formazione del personale e l'impiego di personale dedicato, l'utilizzo di tecnologie di sorveglianza e comunicazione e il coinvolgimento dell'utenza tramite campagne di sensibilizzazione.

Tuttavia le problematiche emerse sono rilevanti. In una recente intervista allo staff di Trenitalia toscana il personale di bordo ha segnalato la necessità del raddoppio dei capitreno a bordo dei convogli. I rappresentanti sindacali che hanno avanzato la richiesta sostengono che tale misura migliorerebbe notevolmente i livelli di sicurezza per lo staff e la qualità del servizio svolto.

Dai focus group è emersa la presenza di una percezione generalizzata che vede stazione e treni come luoghi poco sicuri. Se per l'ambiente a bordo la diffusione dei sistemi di videosorveglianza ha portato dei miglioramenti, così non è stato per le stazioni, che invece in alcuni territori subiscono un crescente degrado legato alla riduzione della frequenza del servizio. La percezione emersa nei focus group non corrisponde a quanto rilevato dai dati Polfer, secondo cui i reati sarebbero in calo e più frequenti a bordo treno. Ne risulta che la direzione di intervento debba puntare sulla prevenzione e sulla riqualificazione delle aree degradate.

Da questo punto di vista, soprattutto negli incontri realizzati sulle linee ferroviarie TO-AL e TO-SV, è emersa la criticità dell'abbandono delle piccole stazioni ferroviarie (assenza di personale e di presidi sociali, quali bar e altri servizi); problematica che potrebbe essere affrontata con successo con l'attivazione di soluzioni tecnologiche (comunicazione a distanza) e di animazione sociale ed economica, utilizzate in diversi Paesi europei.

Negli incontri è stata ribadita l'importanza della presenza di esercizi commerciali, di un sistema di controlleria attivo ed efficace, sia a bordo treno che in stazione. La proposta di inserire tornelli all'ingresso ha avuto un'accoglienza positiva, anche per il possibile effetto positivo di riduzione del numero di aggressioni al personale di Trenitalia, in aumento negli ultimi mesi in Piemonte e in Italia. Con la recente attivazione del "Tavolo Permanente Mensile", l'ambito della sicurezza in Piemonte offre un esempio virtuoso di collaborazione tra gli attori della filiera ferroviaria. Nell'ambito dei focus group sono state presentate le risultanze dell'analisi desk svolta dall'Ires Morosini, e sono state esaminate le esperienze positive attivate in Europa nel campo della sicurezza del trasporto ferroviario. I sistemi di sorveglianza video offrono soluzioni sempre più competitive in termini di costi ed efficienza, e la loro diffusione di conseguenza si fa sempre più estesa. "Arriva", compagnia che opera in Inghilterra, ha dotato i treni CrossCountry di telecamere che inquadrano verso il binario, e che inviano i dati quasi in tempo reale alla polizia dei trasporti e al gestore dell'infrastruttura. Ancora in Inghilterra, Virgin Trains ha invece sperimentato l'applicazione di telecamere sulle divise del suo staff. L'esperimento pilota ha portato alla diminuzione del numero delle aggressioni al personale di quasi il 70%, da 20 nel Marzo 2018 a 6 a nel Settembre dello stesso anno. L'esperimento offre un confronto interessante a Trenitalia, che ha lanciato la stessa misura contemporaneamente in Toscana, Lazio, Veneto e nelle province autonome di Trento e Bolzano.

Sono stati inoltre riconosciuti i miglioramenti dal punto di vista infrastrutturale nell'accessibilità dei servizi alle persone con disabilità, pur rilevando importanti differenze a livello locale ed un ritardo nell'adeguamento alle direttive europee in materia di accessibilità, che pure definiscono in maniera chiara gli standard da adottare e richiedono all'azienda solo il lavoro di attuazione. È stato lodato l'effetto positivo delle innovazioni introdotte nei servizi di assistenza, per cui tuttavia è stata suggerita una maggior flessibilità. Viene infatti ritenuto possibile ridurre i tempi di attesa adeguando l'assistenza alle esigenze specifiche della disabilità della persona.

Le discussioni hanno infine permesso di individuare alcuni temi di importanza strategica per il rilancio del trasporto pubblico locale: l'integrazione tariffaria, l'intermodalità, le aree a domanda debole, presenti

in maniera diffusa in tutto il territorio regionale, e le prospettive per il turismo. Rispetto all'integrazione tariffaria, è stato possibile comprendere alcune delle perplessità circa l'integrazione del servizio ferroviario regionale nel sistema già realizzato da altri vettori nella regione con il BIP: oltre alle difficoltà di tipo tecnico, la preoccupazione riguarda la perdita del flusso di incasso dalla biglietteria. È stato anche discusso di come questa perdita potrebbe essere compensata da un maggior numero di biglietti venduti. Quanto alle aree a domanda debole, è stato proposto un cambiamento di prospettiva: da target territoriali non remunerativi a potenziali risorse. L'idea si lega al ragionamento sul consolidamento del legame tra trasporto ferroviario regionale e territorio attraverso il turismo. È stata ribadita a questo proposito l'importanza di sviluppare proposte mirate al contesto, a partire da un'analisi attenta dei dati dei flussi di tutti i tipi di trasporto, della domanda e dei potenziali presenti, traendo vantaggio dal confronto con esperienze simili. Anche la realizzazione di questi piani necessita della collaborazione tra le parti e quindi della creazione di tavoli permanenti di programmazione integrata.