

(aggiornamento al 20 marzo 2012)

Il WWF, con l'intento di offrire un contributo propositivo alle azioni da intraprendere in base alla legge regionale n° 3 del 28/3/02 e del relativo regolamento di attuazione, al fine di raggiungere obiettivi di mobilità sostenibile in tutta la regione Campania, sta affrontando il tema della scarsa efficienza dei trasporti pubblici nel comprensorio e lo fa anche attraverso il monitoraggio del fenomeno per tutto l'anno 2012.



Ha istituito, quindi:

'Osservatorio per l'efficienza del trasporto pubblico a Napoli e nella Regione Campania.

Ha attivato:

*un **sondaggio permanente sul tema**, sul proprio sito www.mobilitanapoli.it .*

Nome dell'iniziativa: "OSSERVATORIO per l'efficienza del trasporto pubblico";

Dove: Napoli città e provincia - regione Campania.

Quando: dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2012;

Scopo: monitorare l'efficienza del trasporto pubblico a Napoli ed in regione Campania per stimolare i soggetti preposti a compiere urgenti azioni di miglioramento.

L'esigenza è scaturita in modo unanime e pressante a seguito delle giornate di informazione e sensibilizzazione organizzate dal WWF Campania sul tema della mobilità sostenibile, sia in occasione dell' avvio della ZTL-Centro Antico in Napoli, che nell'ambito delle recenti Consulte regionali e di municipalità.

Ancora una volta moltissimi cittadini interpellati, pur dichiarandosi favorevoli ai provvedimenti per promuovere la mobilità sostenibile, lamentano, tuttavia, una persistente **scarsa efficienza del trasporto pubblico**, motivo che frena fortemente l'intenzione di fare a meno dell'auto.

Intere fasce della popolazione (lavoratori, studenti, commercianti, professionisti, ecc.), pur favorevoli ai provvedimenti in favore della mobilità sostenibile, lamentano sostanzialmente non solo la diminuzione delle corse, legata ai noti tagli governativi, quanto la diffusa ed endemica **mancanza dell'informazione al cittadino in merito alla programmazione** giornaliera degli orari delle corse delle linee e dei passaggi alle fermate dei bus o dei treni delle

ferrovie afferenti alla città e alla provincia.

Risulta che un utente che voglia fare a meno dell'auto, non è in grado di organizzare i propri spostamenti nell'arco della giornata, perché non trova una informazione efficace né sui siti internet delle Società di TPL, né tantomeno alle fermate, ai capilinea o sulle paline dei mezzi su gomma.

Se a questo si aggiunge il frequente ritardo nei passaggi e addirittura nelle partenze dai capilinea, è giustiforza che l'Azienda di trasporto pubblico venga vista come inaffidabile e inefficiente, a vantaggio dell'automobile che molti interpellati considerano un male costoso, stressante, ma necessario, di cui farebbero volentieri a meno se ci fossero le condizioni.

Si evince, quindi, che a Napoli c'è una considerevole **domanda potenziale di trasporto pubblico** e quindi di mobilità sostenibile oggi non soddisfatta, ma che potrebbe essere "catturata" a seguito di miglioramento di efficienza.

Il WWF da molto tempo presta attenzione al fenomeno denunciato, cerca di individuarne le cause e, anche insieme ad altre associazioni riunite nel coordinamento mobilità, tenta di tenere sotto osservazione il fenomeno e di proporre rimedi che possano contribuire a "**risolvere il problema**".

Attualmente le aziende che gestiscono operativamente il trasporto pubblico in regione sono una moltitudine.

Nella sola città di Napoli, le principali direttamente impegnate, sono:

A.N.M. spa (*partecipata da Comune Napoli*): autobus, tram e filobus di superficie.

SepSA spa: (*concessionaria della Regione Campania*) ferrovie Cumana e Circumflegrea.

Metronapoli spa (*controllata 100% da Comune Napoli*): metropolitane, funicolari, scale mobili urbane.

Trenitalia spa (*interamente Ferrovie dello Stato*): passante ferroviario, linea 2 della metropolitana.

Circumvesuviana srl (*di proprietà di Ente Autonomo Volturno srl, holding ferroviaria delle Regione Campania*): linee ferroviarie ad est della città.

Metrocampania Nord-Est srl (*di proprietà di Ente Autonomo Volturno srl, holding ferroviaria delle Regione Campania*): linee ferroviarie verso Nord-Est.

CTP spa (*proprietà esclusiva della Provincia di Napoli*): linee su gomma suburbane.

Metrò del Mare (*consorzio tra Società di navigazione con contributi Regione Campania*): collegamenti marittimi costieri.

EAV BUS srl (*di proprietà di Ente Autonomo Volturno srl, holding ferroviaria delle Regione Campania*) : da Maggio 2008 ha ereditato il trasporto su gomma già di Circumvesuviana, Metrocampania Nord Est e Sepsa.

Cooperative di Taxi.

Ed indirettamente:

ACAM Agenzia campana per la mobilità sostenibile (*Regione Campania*).

Muoversi - infomobilità in Campania (*Servizio realizzato da Regione Campania e ACI*).

EAV (*unico socio Regione Campania*): Holding dei trasporti della regione Campania.

ANEA Agenzia Napoletana Energia e Ambiente (*consorzio indipendente tra 8 Enti, Comune e Provincia NA, ANM, ARIN, CTP, ENEL Distribuzione, Napoletanagas, Unione Industriali Provincia NA*)

Oltre agli assessorati competenti di **Comune di Napoli, Provincia di Napoli, Regione Campania**

A titolo esemplificativo il WWF ha condotto una analisi delle 3 principali aziende di trasporto cittadine - **ANM, SEPSA e METRONAPOLI** -, semplicemente visitando i siti web delle stesse, per vedere come esse si presentano al mondo esterno, **soprattutto al cliente, cittadino o forestiero che sia**

L'analisi è stata eseguita attraverso una scheda-questionario in cui sono state segnalate e messe a confronto una ventina di caratteristiche funzionali del servizio fornito dalle aziende, al fine di capire se e quanto possano ritenersi soddisfatte le principali aspettative dell'utente in materia di **informazioni sul trasporto**, complessivamente inteso (orari dei passaggi, servizi di stazione, risposta ai reclami e alle richieste, ecc).

Inoltre sono stati sviluppati confronti con dirigenti delle aziende per meglio conoscere la realtà.

Le osservazioni emerse al momento e dalle quali è partita l'attività del WWF, sono:

1.

Innanzitutto il numero di Società che gestiscono il trasporto pubblico risulta troppo elevato; questa polverizzazione di soggetti fa sorgere molti dubbi sulla economicità del sistema e sulla reale possibilità di efficace coordinamento dei servizi.

2.

L'utente che voglia conoscere il miglior percorso per muoversi da un punto ad altri, è costretto a visitare vari siti web, perdendosi nella ricerca perché essi non sono organizzati uniformemente e non sono user friendly.

3.

Ci si aspetterebbe che percorsi e orari dei mezzi siano immediatamente e con tutto risalto

evidenziati al centro di interesse della Home page di ciascuna società di trasporto pubblico, ma così non è. Spesso, anzi, l'informazione sul percorso non viene proprio fornita e i tracciati delle linee sono indicati in modo dozzinale, senza il preciso indirizzamento di tutte le fermate.

4.

La informazione dovrebbe poi essere resa capillare e disponibile, non solo sul sito delle singole aziende, ma anche sul territorio, attraverso sms, televideo, portale unico regionale, ai capilinea e - ove possibile - sulle pensiline, sulle paline o nelle aree di fermata dei convogli su ferro.

5.

Non sarebbe male, poi, rendere disponibile un vero e proprio orario cartaceo, del tipo ferroviario, da distribuire nelle edicole, nei supermercati o nei luoghi più frequentati da potenziali utenti, contenente almeno le principali indicazioni sul servizio delle tratte più importanti.

6.

Il servizio minimo al cliente relativamente alla pianificazione del viaggio, dovrebbe prevedere la tipica maschera, così concepita (in giallo le informazioni da fornire da parte del gestore):

data __ / __ / __ /

da fermata a fermata

ora di partenza _____ ora di arrivo _____

cambi di linea (nessuno, max 1, max2, illimitati)

tempo a piedi max in partenza minuti

in arrivo minuti

1.

Il "contratto di servizio" tra Azienda ed Ente concedente deve essere esplicitato ai cittadini in forma chiara e piana nelle clausole più importanti per l'utente.

2.

La "carta dei servizi" (che spesso è chiamata carta della mobilità), deve essere redatta con il pieno coinvolgimento delle associazioni di cittadini interessati e deve mettere sullo stesso piano i diritti dell'azienda, dei lavoratori e quelli dei clienti. Soprattutto, quando c'è, deve essere applicata.

3.

Devono essere nominati soggetti indipendenti altamente professionali, abilitati a monitorare i parametri del servizio e a quantizzare la customer satisfaction, dando importanza ai reclami e ai tempi di risposta agli stessi.

4.

Deve essere data giusta rilevanza alla pubblicazione periodica di dati e statistiche relative all'esercizio (dati di traffico, variazioni di utenza, impatto ZTL su abitudini di spostamento, nuovi servizi e strumenti rivolti alla clientela/utenza, confronto con altri modelli italiani ed esteri, percezione del servizio, bisogni), indispensabili per capire i fenomeni ed elaborare seriamente le strategie di miglioramento.

5.

Ogni anno l'azienda di trasporto (o la Holding) deve fornire un piano di miglioramento dell'efficienza tecnico-economica del servizio, rispetto all'anno precedente, elaborato consultando anche le associazioni.

Come si vede, una rete molto estesa e dalle grandi potenzialità, presenta ampi margini di miglioramento se affrontati sinergicamente e con l'intenzione di mettere il **cliente al centro del servizio di trasporto**

attraverso

l'ascolto e il dialogo sul territorio

, strumenti indispensabili per la crescita della qualità dei servizi.

Se si considera che il miglioramento dell'offerta comporta l'ampliamento del bacino di utenza e di conseguenza attiva un circolo virtuoso in favore del miglioramento dei conti delle aziende di trasporto e della mobilità sostenibile, si deduce che la discussione di questo problema necessita di essere affrontata con energia e di acquistare centralità nei programmi dell'amministrazione regionale.

L'obiettivo auspicabile è che il servizio di trasporto pubblico possa superare le carenze più evidenti, operando un riassetto totale a cominciare da una riorganizzazione del trasporto in ambito di Bacino Regionale, comprese le tratte locali di Trenitalia, in modo da offrire entro l'anno 2012 quell'affidabilità finora ritenuta insoddisfacente.

Avanzamento verso l'obiettivo del raggiungimento di maggiore efficienza nel settore del TPL. Si registrano alcuni progressi:

1.

È stato annunciato, mesi orsono, dal Comune di Napoli l'accorpamento di ANM, Metronapoli e Napolipark, in un'ottica di risparmio di risorse e di efficienza dei servizi ai cittadini.

2.

ANEA ha avviato sul proprio sito, a Marzo 2012, la sperimentazione del portale "GIRANAPOLI - muoversi a Napoli con il trasporto pubblico", che fornisce la possibilità di conoscere con quali mezzi di TPL spostarsi da un punto all'altro della città e gli orari.

WWF Campania - Via Michele Cammarano, 25 (80129) Napoli

(Vomero, zona Piazza Vanvitelli)

Tel. +39 081 5607000; fax +39 081 5601715

e-mail: campania@wwf.it

sito dedicato alla mobilità sostenibile: www.mobilitanapoli.it

