

COMITATO PENDOLARI ROMA – OSTIA

<http://ostiaroma.wordpress.com>

PIATTAFORMA

per il miglioramento del servizio Roma - Lido

Roma, ottobre 2012

PREMESSA

Il presente documento trae origine dal lavoro di inchiesta sul servizio, iniziato con la distribuzione di circa 8.000 questionari in tutte le stazioni della Roma Lido e la conseguente riconsegna da parte dei pendolari di 2.000 questionari compilati.

L'elaborazione dei dati ha prodotto una fotografia impietosa ma assolutamente reale dello stato in cui versa la linea ed il servizio gestito dall'ATAC. I risultati dell'elaborazione sono stati ufficialmente consegnati dal Comitato Pendolari al Direttore dell'ATAC ed alla Regione Lazio nel corso dell'audizione del 13 marzo scorso e successivamente copia di tutti i questionari alla direzione dell'ATAC nel primo degli incontri avuti con il Comitato Pendolari nel periodo che va da marzo a luglio.

Chi sono i pendolari? Dai risultati risulta evidente che la stragrande maggioranza sono lavoratori che quotidianamente si recano sul proprio posto di lavoro, oppure studenti che raggiungono le scuole.

Nelle risposte i pendolari lamentano una frequenza di passaggio dei treni del tutto insufficiente, treni in ritardo, affollati fino all'inverosimile e sporchi, frequenti interruzioni del servizio a causa dei ripetuti malfunzionamenti, assenza di informazioni alle stazioni e carenza di manutenzione nelle stesse.

Dal sito ufficiale dell'ATAC:

“Politica Atac per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale

La Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale costituisce il riferimento primario del Sistema di Gestione integrato implementato in Atac che riconosce quali valori fondanti per l'impresa:

- la centralità della persona, intesa sia come risorsa umana che come cittadino/cliente
- l'attenzione al territorio ed alle esigenze della collettività
- il rispetto e la tutela dell'ambiente
- la valorizzazione delle risorse umane
- la sicurezza e la salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro
- la correttezza e la trasparenza nelle relazioni
- l'efficacia e l'efficienza gestionali”

Sembra il libro dei sogni.

Negli incontri che abbiamo avuto con ATAC Customer Care ed il Responsabile della linea Roma - Lido, seguiti alle nostre denunce, abbiamo evidenziato a più riprese tutti questi disservizi, insostenibili per l'utenza ed ancor meno giustificabili dopo l'aumento delle tariffe.

Gli interventi di ATAC a seguito delle nostre contestazioni sono stati assolutamente risibili. Abbiamo quindi deciso di far fare un salto di qualità al nostro Comitato e cercare di trovare anche ulteriori interlocutori che possano risolvere alcune questioni importanti per chi tutti i giorni per necessità o per scelta usufruisce del servizio.

Il presente documento costituisce pertanto la piattaforma rivendicativa del Comitato Pendolari Roma Ostia. Raccoglie le indicazioni pervenute dai pendolari attraverso il già citato questionario e successivamente attraverso il nostro blog.

Consapevoli del fatto che ATAC, nonostante i recenti aumenti delle tariffe che peraltro non abbiamo condiviso perché non un centesimo è andato a beneficio del servizio, non ha una disponibilità economica sufficiente per far fronte a tutti gli investimenti necessari per poter erogare un servizio dignitoso e deve pertanto ricorrere ai finanziamenti della Regione, peraltro in profonda crisi politica ed economica, per spese di un certo livello, abbiamo suddiviso per comodità le nostre richieste in fasce di costo, così da eliminare qualsiasi confusione o incomprensione e rendere più facile l'individuazione di obiettivi e target di spesa: la prima è a Costo Zero e raggruppa attività che non richiedono impegni di spesa ovvero nei limiti di poche centinaia di euro; la seconda è Low Cost e prevede attività con spese limitate, certamente alla portata del budget di ATAC; la terza è Medium Cost e richiede pertanto finanziamenti della Regione (o del Governo o della UE); infine ci sono gli Altri Costi, che si riferiscono a gare in corso e soldi già impegnati.

Dobbiamo però dare un **orizzonte ai nostri obiettivi e alle strategie di ATAC.**

Il primo e più importante è che ATAC deve rimanere un'azienda pubblica e deve essere in grado di erogare un servizio efficiente, all'altezza di una capitale europea. Tutti i servizi devono perciò funzionare bene e soddisfare i bisogni dei viaggiatori/pendolari che quotidianamente ne fanno uso. Non si può transigere su questo punto.

Il trasporto pubblico è un bene comune e come tale deve essere preservato ed anzi esteso, nella convinzione che il tipo di società che vogliamo costruire deve essere basato sulla sostenibilità e sul rispetto dell'ambiente e pertanto potenziare i trasporti su rotaia vuol dire eliminare il rischio di nuove strade, nuovo traffico, inquinamento dell'aria e code stressanti in auto.

In seconda battuta la linea Roma Lido non deve essere considerata una tratta di serie B. Serve un bacino di utenza crescente, con nuovi insediamenti abitativi che stanno crescendo vicino ai suoi binari, stimabile in almeno 500.000 persone, ma anche di più, considerando anche le vicine località come ad esempio Fiumicino, che non possono essere discriminate con servizi scadenti.

Al contrario è necessario lavorare perché in una prospettiva non troppo lontana la Roma Lido diventi una linea metropolitana a tutti gli effetti.

Il Comitato Pendolari Roma Ostia intende lavorare con questa prospettiva, con il massimo coinvolgimento dei viaggiatori, che sono i diretti interessati, e dei lavoratori, che sono l'altra faccia della medaglia del disagio, aprendo interlocuzioni e confronti con tutti quei soggetti (ATAC in primo luogo, ma anche Agenzia della Mobilità, Municipi, organizzazioni sindacali, altri comitati, ecc...) che a vario titolo sono coinvolti. Vogliamo in sostanza favorire la partecipazione democratica dei cittadini alle scelte che li riguardano e per questo chiediamo ad ATAC di istituire uno specifico ufficio rivolto al colloquio con il pubblico, non tanto per raccogliere i reclami, ma per accogliere le istanze che vengono dai fruitori del servizio.

Le nostre proposte.

Come già menzionato, le nostre proposte non sono altro che la sintesi delle indicazioni ricevute con la consultazione diffusa sui livelli di servizio, che abbiamo classificato per fasce di costo.

Costo Zero

Le seguenti richieste non hanno un vero costo, oppure è assolutamente ridotto da poter essere considerato trascurabile.

- **Potenziamento dell'informazione all'utenza**, sia preventiva che contestuale (cosa fare se.....).

L'informazione preventiva deve riguardare, ad esempio, futuri lavori da eseguire che comportino interruzioni di servizio o disagi vari o agitazioni sindacali, ecc..... Tale informazione deve essere diffusa utilizzando sia messaggi vocali alle stazioni e nei treni, che avvisi da appendere alle stazioni, che "news" sui siti web istituzionali di ATAC e di Agenzia Roma Servizi per la mobilità, che gli inserti redazionali curati da ATAC su organi di stampa free press.

L'informazione contestuale deve scattare per eventi, malfunzionamenti e ritardi non risolvibili entro 5 minuti e riguardare malfunzionamenti o avarie momentanee. Tale informazione deve essere diffusa utilizzando messaggi vocali alle stazioni e nei treni.

Gli impianti di diffusione sonora nelle stazioni della Roma-Lido vanno potenziati, per assicurare l'audizione degli annunci lungo tutte le banchine con livello sonoro sufficiente a superare i rumori di sottofondo ed il vociio di banchine affollate.

ATAC dovrà comunicare efficacemente all'utenza che ogni sabato e domenica è possibile accedere ai treni con la bicicletta per tutto il giorno e in caso di possesso di abbonamento mensile o annuale non è richiesto di pagare il costo del trasporto della bicicletta e che nei giorni feriali è possibile il trasporto della bicicletta dalle ore 20 in poi.

- **Affissione degli orari nelle stazioni**, in forma comprensibile, in bacheche chiuse e coperte da vetri/plexiglas, installate nelle hall di stazione e a capo banchine viaggiatori, e loro tempestivo aggiornamento in caso di cambio.
- **Installazione di cartografia nelle hall di stazione**, aggiornate con la rete trasporti superficie e la rete trasporti su ferro del sistema Metrebus, nonché con le coincidenze con bus superficie limitrofe alle stazioni, in analogia ai sistemi adottati nelle stazioni metro.
- **Fasatura delle partenze dei bus** fuori delle stazioni in corrispondenza con l'arrivo dei treni.

E' necessario evitare inutili attese dovute ai diversi orari di partenza dei bus rispetto all'arrivo dei treni, modificando opportunamente l'orario dei bus. A tal fine ATAC inviterà anche i comitati pendolari di linea ad incontri aperti, concordati con l'Agenzia della Mobilità.

- **Servizio rilevazione e raccolta disservizi.** Oggi molte segnalazioni di disservizi, irregolarità varie e carenze sia operative che strutturali non possono essere trasmesse dai fruitori del servizio se non accedendo al sito oppure scrivendo una lettera, ambedue le opzioni hanno tempi molto diversi da quando è stato vissuto il disagio. Manca quasi del tutto la possibilità di Istituzione del servizio reclami in tutte le stazioni, con la fruibilità dei relativi moduli e con possibilità di rilascio di giustificativi di ritardo.

Ad oggi questo servizio esiste solo alla stazione di Porta S. Paolo e dovrà essere esteso a tutte le stazioni presidiate da personale, dotandole dell'apposita modulistica. La raccolta dei moduli di reclamo darà ad ATAC una tracciatura più effettiva sui disservizi.

Per il servizio di segnalazioni on line, tramite il sito web ATAC, va attivato un sistema automatico di sollecito in caso di mancata risposta a quesiti/reclami presentati oltre 30 gg. prima. Va assicurata e resa nota la tracciatura dell'iter amministrativo del reclamo, per consentire all'utente di sapere a che punto si trova la propria segnalazione. Nei casi di mancata fornitura di elementi specifici di risposta sul singolo reclamo e di generiche formule di passaggio della notizia a livelli interni all'Azienda, competenti per il settore sotto reclamo e forniti i riferimenti e-mail o telefonici per seguire l'iter del reclamo fino a risposte pertinenti alle segnalazioni fatte.

- **Possibilità di vendita anche di abbonamenti mensili** nelle emittitrici di biglietti già presenti nelle stazioni.

In questo modo si eviteranno inutili code alle biglietterie.

- **Installazione di rastrelliere per le biciclette** negli spazi antistanti le stazioni ovvero, laddove è possibile, dentro le stazioni stesse.

Ad oggi ne è stata installata solo una alla Stazione di Colombo, dopo richiesta del Comitato Pendolari. Devono essere estese in tutte le stazioni.

- **Aggiornamento ufficiale del cronogramma relativo all'inserimento in servizio dei treni rigenerati**, che hanno già avuto le manutenzioni necessarie a renderli agibili e di cui ATAC ha dato notizia già nella primavera scorsa.

- **Mantenimento in esercizio** sulla linea dei treni più nuovi.

ATAC nella Carta dei Servizi enuncia che sulla linea sono disponibili 31 treni !! Ammesso che sia vero, va evitata la tentazione di lasciare in esercizio solo i treni più vecchi (FIREMA e FIAT), trasferendo i più nuovi (CAF) alla linea metropolitana. Si richiede quindi di mantenere in esercizio i treni più recenti (acquistati o mantenuti).

- **Manutenzione treni.** Va assicurata una costante manutenzione preventiva del parco vetture viaggianti, che ha un'età piuttosto alta, al fine di evitare malfunzionamenti che incidano sulla frequenza e/o sulla qualità del servizio ed in caso di guasti la riparazione deve essere tempestiva. In questo senso va valorizzata l'attività dell'OGR, che è una risorsa

di professionalità che va spesa a beneficio del servizio, mediante un processo di insourcing dei servizi di manutenzione tuttora affidati a terze parti. In questo modo, oltre a ridurre costi di esternalizzazione valorizzando i lavoratori ATAC, si potrebbe garantire un numero di treni disponibili e funzionanti superiore all'attuale.

- **Pulizia dei vagoni.**

I vagoni, anche quelli più vetusti vanno sottoposti ad una pulizia integrale, con la rimozione non solo della polvere e degli oggetti lasciati, ma anche dello strato di sporco depositato nel tempo. Tale pulizia dovrebbe essere già prevista nel contratto di appalto previsto dal bando di gara del marzo scorso, che prevede per il comparto metro ferroviario una spesa complessiva triennale variabile dai 31 ai 36 milioni di euro. Ove così non fosse, va integrato il contratto prevedendo anche tale attività. Nel contratto di pulizia e nei contratti di manutenzioni dei vagoni, va prevista ed effettuata la pulizia dei corpi illuminanti (plafoniere) del materiale rotabile, in particolare delle carrozze rimorchiate OMS inserite al centro dei convogli FIREMA.

Va corretto il dato percentuale riportato sulla Carta dei Servizi del 100%, che è palesemente falso, basta salire su qualsiasi treno per rendersene conto.

- **Trasparenza.**

ATAC dovrà rendere note tutte le decisioni che hanno un riflesso diretto sui viaggiatori, comunicandole per tempo sia agli organi di informazione che ai Comitati di scopo che a vario titolo hanno rapporti con ATAC. In particolare vanno resi noti tempestivamente il Bilancio societario, i contratti di subappalto, ecc...

ATAC deve applicare le norme, recentemente introdotte in tema di procedimenti ad istanza di parte, accessi agli atti, servizi al cittadino, amministrazione digitale, caselle di posta PEC, e simili, che vincolano i soggetti di diritto privato esercenti servizi pubblici, quale è ATAC, al pari delle normali pubbliche amministrazioni.

- **Partecipazione dal basso** (Tavolo periodico con Comitati, Associazioni,.....).

Devono essere previsti tavoli di riunione con i rappresentanti degli utenti organizzati non solo per fornire le informazioni periodiche sull'andamento del servizio e sulle prospettive. ATAC dovrà altresì recepire indicazioni, orientamenti e suggerimenti che da questi organismi perverranno.

Low Cost

- **Avvisatore di ritardi** (ottico/acustico) .

Vanno attivati tutti i dispositivi presenti alle stazioni e potenziati quelli scarsamente funzionanti. Vanno dotati i treni di dispositivi tipo GPS o AVLIR in modo da poter evidenziare il loro posizionamento attraverso un display in stazione. Il costo di tali dispositivi è quantificabile sull'ordine di un centinaio di euro.

In alternativa, ed in via provvisoria, è possibile dotare ciascun treno di un telefono cellulare intelligente (ma di basso costo) su cui caricare software largamente in uso (p.es. Twitter) in modo che i conduttori possano dare l'informazione di guasto o di ritardo o di qualsiasi altro genere in tempo reale ed in tempo reale la notizia possa essere diffusa all'utenza nelle stazioni mediante il sistema di altoparlanti.

- **Apertura di sportelli per la vendita delle Metrebus Card** nelle principali stazioni.
Attualmente in nessuna delle stazioni della linea è possibile acquistare, rinnovare o sostituire tali abbonamenti ed i viaggiatori sono costretti a recarsi alle stazioni metro abilitate. Si richiede l'apertura di tali sportelli almeno a Porta S. Paolo e Lido Centro.
- **Manutenzione delle stazioni** (ascensori, scale mobili, infiltrazioni d'acqua, ecc.....).
Vanno rapidamente messe in atto tutte le azioni al fine di procedere con la manutenzione straordinaria delle stazioni che presentano (anche quelle nuove) seri problemi quali infiltrazioni d'acqua ad Acilia e Vitinia . Vanno garantite le manutenzioni degli impianti in modo da garantirne la loro funzionalità e consentire l'accesso al servizio anche ai diversamente abili o alle persone svantaggiate come gli anziani, mamme con passeggini e così via. Il potenziamento della manutenzione ordinaria consentirà di prevenire malfunzionamenti o guasti.
- **Valorizzazione senza cessione del patrimonio immobiliare aziendale connesso alla linea,** con attivazione di utilizzi ad uso collettivo. I molti spazi coperti e aperti, presenti in molte stazioni, debbono essere messi "in produzione" a beneficio della collettività, con appositi bandi di durata max. quinquennale, rivolti sia a soggetti economici che a soggetti del c.d. terzo settore, che possano utilizzarli, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda, per installarvi attività di interesse collettivo, da servizi bar-ristorazione a servizi culturali.
- **Remotizzazione del controllo sugli impianti di traslazione.**
Come già annunciato da ATAC, vanno terminate rapidamente le attività che consentono il controllo remoto degli impianti di traslazione dei passeggeri (ascensori, scale mobili), di cui alla gara del febbraio scorso, garantendone il costante funzionamento quotidiano e il tempestivo intervento della manutenzione in caso di guasto, così da evitare problematiche ostative all'accesso da parte di portatori di handicap o persone anziane.

Medium Cost

- **Manutenzione delle stazioni e degli impianti**

ATAC deve accelerare le procedure per l'affidamento, già deciso, della manutenzione delle quattro stazioni di Ostia, Casal Bernocchi e Piramide in ottemperanza al bando di gara del luglio scorso.

- **Interventi sui binari**

ATAC deve accelerare le procedure per l'affidamento, già deciso, delle attività di intervento sui binari, con "riprofilatura" delle rotaie, eliminando anche le giunture, in modo da intervenire sulla sorgente del rumore proveniente dal passaggio dei treni, attenuandolo, ed in questo modo evitare inutili spese in barriere anti rumore lungo la linea.

- **Aumento del numero dei treni viaggianti.**

Va potenziato il numero di treni viaggianti in numero tale fino a quanto la rete è in grado di sostenere, al fine di riportare la frequenza nelle ore di punta a valori preesistenti più accettabili. ATAC deve elaborare e rendere noto un Piano che preveda un graduale inserimento in esercizio di ulteriori treni anche in relazione con il rilascio delle nuove sottostazioni elettriche.

- **Climatizzazione vagoni**

Vanno previsti impianti di climatizzazione nei treni che ne sono sprovvisti.

Alti costi

- **Costruzione nuova stazione Acilia Sud e Rifacimento della Stazione di Tor di Valle**

Va data rapida attuazione al bando di gara del gennaio scorso, in modo da consentire l'inizio dei lavori per le due opere in tempi strettissimi e consentirne l'ultimazione prevista nel corso dell'anno 2014. Per Tor di Valle, in caso di mancanza di date certe sull'apertura cantieri, con relative penali, entro il 2014, va immediatamente messa in atto una manutenzione straordinaria, che comprenda la sistemazione dei marciapiedi, la messa in sicurezza dei gradini delle scale di accesso, la copertura con tettoia delle scale di accesso e del piazzale pedonale di entrata lato Tarantelli, di installazione di pensiline provvisorie su almeno 20 metri della banchina dir. Ostia, allargamento dell'ampiezza del varco accesso all'ingresso principale di p.le Tarantelli.

- **Stato del progetto e finanziamento delle nuove stazioni di Giardini di Roma-Caltagirone e di Mezzocammino**

Vanno approfondite le tematiche da parte di tutte le parti interessate con i Comitati, in modo da giungere rapidamente alla definizione di un progetto operativo.

- **Incremento personale macchinista**

Stante il fatto che la stessa ATAC lamenta una carenza di personale con qualifica di macchinista, motivo per cui spesso saltano le corse previste, richiediamo un risoluto intervento per potenziare il personale in grado di condurre i treni della linea in modo tale da garantire il fabbisogno giornaliero, assumendo ed istruendo nuove risorse, ovvero riconvertendo risorse già presenti in azienda.

In subordine, ma solo in via provvisoria mentre si provvede al recruiting di personale adeguato, si può pensare di limitare in qualche caso le corse dirette a Roma alla stazione di Magliana, in modo "risparmiare" sul tragitto e rendere disponibili i macchinisti per più corse anche se più brevi.

Modalità attuative

Al fine di valutare l'andamento delle attività e valutarne il corretto avanzamento in termini di tempo e di contenuti, ATAC si impegna a convocare periodici incontri specifici fra il Comitato Pendolari e le competenti Direzioni dell'ATAC.

Appendice

Carta dei Servizi 2012

Art. 1 - Obblighi delle società

1.1 Obbligo del Trasporto

Le Società eseguono, sulle linee esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, i trasporti delle persone quando non ostino circostanze straordinarie di forza maggiore.

1.2 Pubblicazione degli orari: notizie utili agli utenti

Le Società espongono presso gli impianti gli orari, gli avvisi, e tutte le informazioni che interessano il pubblico ovvero: numero di linea, fermate servite, orari di prima ed ultima corsa, giorni di esercizio.

Presso le fermate dotate di pensilina dovranno essere riportate le informazioni relative alle rivendite di titoli di viaggio più vicine, nonché essere affisse informazioni sulla rete del trasporto pubblico (art 16 Contratto di Servizio).

1.3 Obbligatorietà delle condizioni

Le presenti condizioni devono essere strettamente applicate in ogni loro parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di pieno diritto.

Art. 25 - Responsabilità

25.1 Responsabilità per interruzioni, ritardi, soppressione di corse e simili anormalità

Le Società non assumono alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da interruzioni, ritardi, soppressioni di corse e simili anormalità, determinate da caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo, ordine delle Autorità.

25.2 Responsabilità per fatto degli agenti

Le Società non rispondono dell'operato dei propri agenti e delle persone di cui si serve per l'esecuzione del trasporto quando operano dietro richiesta del cliente per prestazioni che non incombono alle Società stesse o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.

25.3 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni

Le Società non rispondono delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle prescrizioni che fanno carico ai clienti.

25.4 Responsabilità per danno alle persone

Se il cliente subisce un danno in conseguenza di anormalità verificatesi nell'esercizio, le Società ne rispondono se non provano di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

8 Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi

Trasporto pubblico (superficie e metropolitana)

Di seguito sono riportate, in sintesi, le principali norme che regolano l'utilizzo del servizio. Un estratto del Regolamento è consultabile anche su cartelli informativi affissi sulle vetture di superficie e nelle stazioni di metropolitana.

Ai viaggiatori sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto
- pubblicazione e reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati tra i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio
- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia ai capilinea e nelle stazioni; informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze compatibilmente con la situazione generale della viabilità
- igiene e pulizia dei mezzi, dei capilinea e delle stazioni
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc...)
- accessibilità alla procedura dei suggerimenti e reclami e risposta agli stessi
- rispetto delle disposizioni relative al "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

Tale "decalogo" non è più presente nella Carta dei Servizi 2012. Si noti la diversità di impostazione.