

COMITATO PENDOLARI FERROVIA ROMA-NORD

PRETENDIAMO UN SERVIZIO MIGLIORE!



Agenda

- Presentazione dei dati raccolti per il Questionario sul servizio
- Presentazione dei dati raccolti sulle soppressioni delle corse urbane ed extraurbane
- Alcune testimonianze fotografiche
- Comunicazioni
- Segnalazioni degli utenti
- Canale sociale
- Domande e Proposte
- Riferimenti

Questionario del Servizio

periodo di rilevazione: *luglio-novembre 2012*

- Totale di 47 segnalazioni censite per le singole corse urbane ed extraurbane di cui:
 - **12** evidenziano un ritardo all'arrivo maggiore di 20 minuti
 - **15** un ritardo compreso tra i 10 e 20 minuti
- **29** segnalazioni (su 47) di treno NON pulito
- **42** segnalazioni (su 47) di aria condizionata NON funzionante

Dati sulle corse soppresse

periodo di rilevazione: *maggio-novembre 2012*

- ❑ Il 27/11 sono state cancellate 24 corse urbane da p.zzale Flaminio e 13 da Montebello per un totale di ben **37!**
- ❑ Il 28/11 ben 27 cancellazioni da p.zzale Flaminio e 29 da Montebello per un totale di **56** corse saltate!
- ❑ Il 30/11 soppresse 27 corse da Flaminio e 26 da Montebello: totale **53** corse!
- ❑ Considerando che l'orario ATAC ne prevede 173 totali nel giorno, si parla del 35% di tagli.
- ❑ Si è tornati a una regolarità delle corse solamente da Lunedì 03/12/2012
- ❑ Nelle altre giornate tenute sotto monitoraggio dal Comitato, la media di corse urbane soppresse va da 4 a 8, con punte di 10 soprattutto nella fascia serale (18-22).

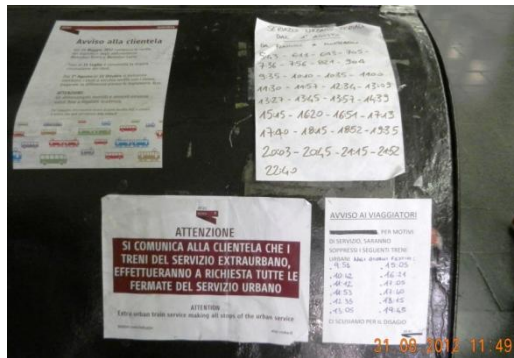
Testimonianze Fotografiche 1/3



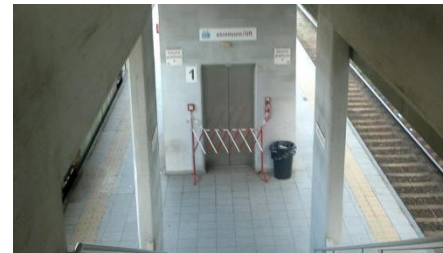
Rignano Flaminio- cumuli



Le «normali» condizioni di viaggio



Lista soppressioni del 31/08/12



Gli ascensori di Montebello:fuori uso da mesi

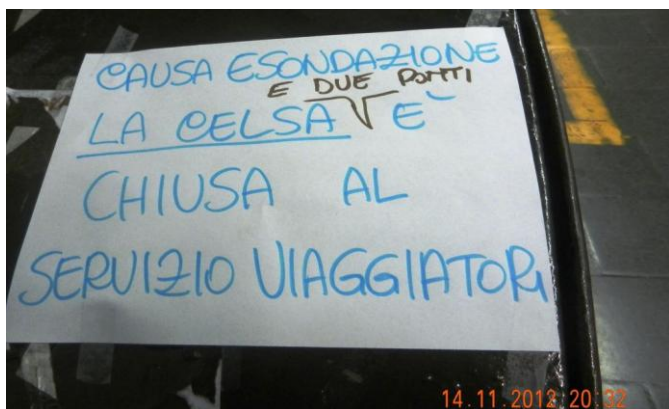
Testimonianze Fotografiche 2/3



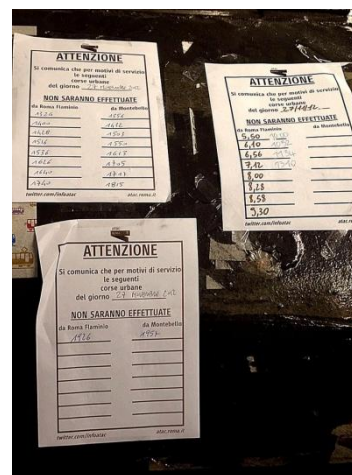
Stazione Monte Antenne



Sedile extraurbano



Cartello «fai da te»

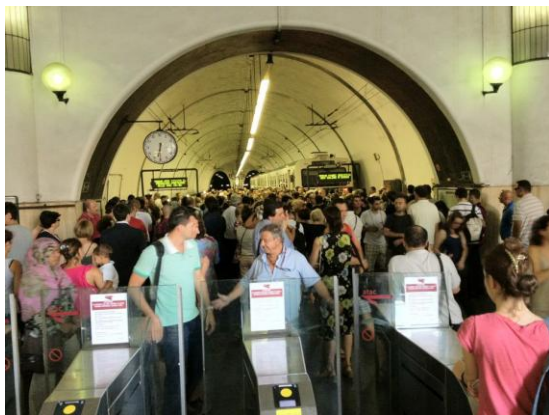


Lista soppressioni del 27/11/12

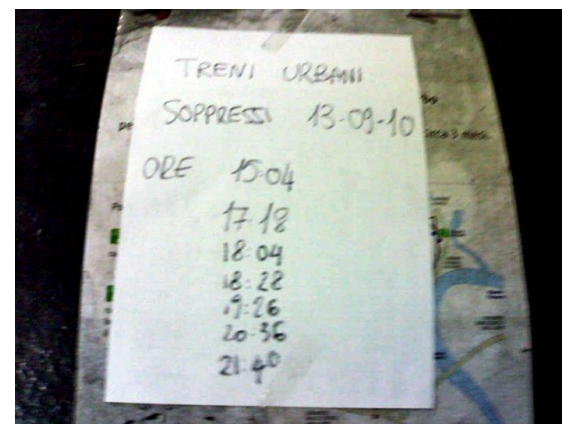
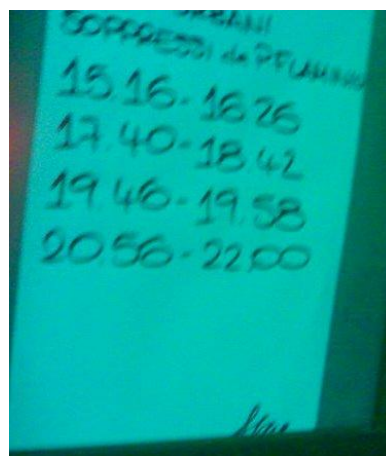
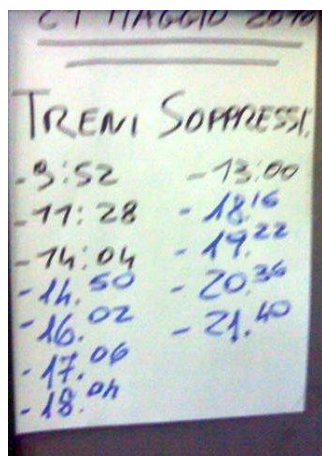


D'estate si soffoca

Testimonianze Fotografiche 3/3



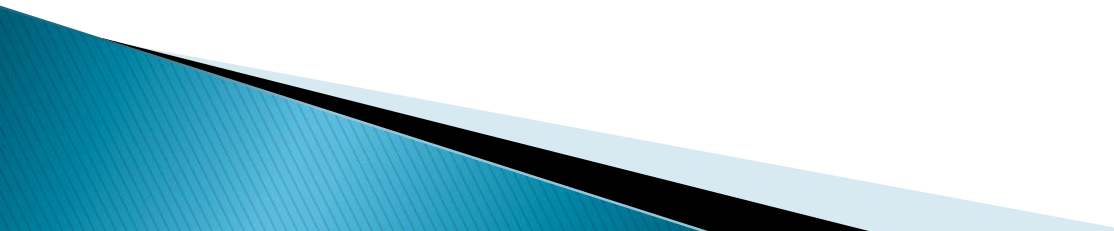
E la sicurezza dove la mettiamo?



Prime «prove» di segnalazione (2010)

[Archivio completo](#)

Comunicazioni del Comitato

- ❑ [Primo comunicato](#) del 3 Agosto 2012
 - ❑ [Secondo comunicato](#) del 27 Settembre 2012
 - ❑ [Esposto](#) alle Procure di Roma e Tivoli - Novembre 2012
 - ❑ [Rassegna Stampa](#) del Comitato
 - ❑ Videotestimonianza «[per non dimenticare](#)»
- 

Alcune segnalazioni di utenti

- ❑ (23/07/2012, Flaminio) Andrebbe ripristinato il treno extraurbano nella fascia tra le 19.20 e quello successivo delle 20.20. Andrebbe migliorata e garantita la frequenza dei treni in ogni caso. Andrebbero inseriti, finalmente, gli impianti condizionamento in carrozza: sempre
- ❑ (13/08/2012, 08:20 - Riano) Stamani giunto alla biglietteria della stazione, chiedevo gentilmente se potevo cambiare dei vecchi biglietti da 1,60 con i nuovi da 1,80. purtroppo mi sono sentito dire che loro nella biglietteria della stazione a piazzale flaminio non lo fanno ho chiesto allora dove posso farlo, mi ha risposto ovviamente "non lo so"
- ❑ (05/09/2012, Montebello) Stazione montebello: il treno extraurbano invece di passare alle 8.48 è passato alle 8.58, senza avvisare gli utenti sulla banchina. siamo rimasti in attesa che partisse l'urbano delle 8.51...che ha maturato 10 minuti di ritardo ed è partito alle 9.00, giungendo a piazzale flaminio alle 9.36, portando il ritardo totale a 15 minuti circa.
- ❑ (6/09/2012, Montebello) Stamattina il treno in partenza da Montebello delle 9.07 è partito colmo di gente all'inverosimile, via via riempitosi alle fermate successive. Tale carro bestiame è giunto a destinazione alle ore 9.43 e una turista tedesca si è sentita male appena terminata la corsa, quasi svenuta per il gran caldo. Penso che non farà una buona pubblicità dei mezzi e dell'azienda stessa al suo rientro in patria.

Canale sociale



- ❑ <https://www.facebook.com/groups/pendolari.romanord/>
- ❑ **320** utenti iscritti al 6/12/12
- ❑ Nato a luglio 2012 per superare il «muro di gomma» aziendale e per scambiare informazioni sui disagi che viviamo sulla linea.
- ❑ Una media di **30** nuovi post e **200** commenti giornalieri

Canale sociale



- ❑ <https://twitter.com/PendolariRMNord>
- ❑ Nato un mese fa per fornire informazioni (gratis) in tempo reale sulla ferrovia, di supporto e non in sostituzione ai profili ufficiali dell'azienda.
- ❑ **60** follower (utenti che seguono gli aggiornamenti) e **320** tweet al 06/12/2012.

Pendolari Roma Nord
@PendolariRMNord
Pretendiamo un servizio migliore!
Roma - pendolariromanord.com

323 TWEET 132 FOLLOWING 58 FOLLOWER

Tweet

56 infoatac @InfoAtac 2h
#Info #atac - 8 dicembre, domani su rete bus-tram-metro-ferrovie orario e percorsi dei giorni festivi con potenziamento Ztl #Roma
Ritwittato da Pendolari Roma Nord
Espandi

35 Pendolari Roma Nord @PendolariRMNord 22m
16:14 - signore e signori, un display per il #tempoReale dei treni a #flaminio ,esiste davvero. contiamo di vederlo acceso già lunedì mattina!
Espandi Risposta Elimina Aggiungi ai preferiti

35 Pendolari Roma Nord @PendolariRMNord 23m
16:17 - partenza in ritardo del #Firema #E64 delle 16:14 da #flaminio #romaViterbo #tuscia #romaNord #srfn
Espandi

64 Roma Mobilità @romamobilita 46m
Metro A, verificatori sventano un borseggio divr.it/2bjtb1
Ritwittato da Pendolari Roma Nord
Espandi

Domande e Proposte 1/6

- ❑ Quando verrà pubblicato il Bilancio ATAC 2012?
- ❑ Quando verrà pubblicata la nuova carta dei servizi 2013?
- ❑ Quali sono le "motivazioni di servizio" che portano a sopprimere dalle 10 alle 20 corse urbane giornaliere?
- ❑ Quali sono le REALI motivazioni che spingono l'azienda ad adottare il CONDUCENTE UNICO sulla tratta urbana dal prossimo anno?
- ❑ Perché la stazione di **Prima Porta** è stata inaugurata e aperta al pubblico seppur incompleta e senza dare la possibilità di accesso a persone disabili e a neonati/bambini in carrozzella? Entro quando verrà sistemata?
- ❑ Perché nella stazione di **Montebello** gli ascensori sono entrambi fuori uso da mesi, rendendo inaccessibile il treno a disabili e carrozzine? Entro quando verranno riparati?

Domande e Proposte 2/6

- ❑ Perché nella stazione di **Rignano Flaminio** sono stati accumulate pietre per impedire il passaggio delle persone a fianco dei binari?
- ❑ Perché in alcune stazioni (come quella di Rignano Flaminio) non è possibile far transitare persone disabili per colpa di tornelli non a norma?
- ❑ Perché il sottopasso di attraversamento dalla strada alla stazione di **Monte Antenne** è lasciato alla mercè di sbandati e zingari, con accampamenti e nella sporcizia più totale? Dobbiamo attendere che si verifichi un altro caso di violenza mortale come quella accaduta vicino la stazione di **Tor Di Quinto** qualche anno fa?
- ❑ Perché non ci sono i **controllori** sui treni?
- ❑ Perché dobbiamo pagare un biglietto/abbonamento per viaggiare su veri e propri carri bestiame, vecchi, sporchi e maleodoranti, senza aria condizionata?

Domande e Proposte 3/6

□ Quando riceveranno una risposta (vera e non generica) i reclami pervenuti tramite il portale ATAC di cui elenchiamo quelli di luglio e agosto da noi censiti?

- *BA9B2117-5DF0-4CD7-BA06-1EA721E998A7*
- *290F3809-ACD5-4162-8C8F-87E6297B31FB*
- *5A582A89-2761-4487-BBCA-4EA0D97C031D*
- *73424436-6863-40AC-8069-2701F3521D5F*
- *F2757C7E-5321-4231-93DB-651B34AEB28B*
- *0B085457-C8A7-4CB5-B417-45063E7F9935*
- *1BFA4CCC-E129-43DA-AFC8-309508C9D198*
- *15EB31A7-38BA-4F92-8339-D494B3FC3FE8*
- *B890920D-6ACC-45D0-9B06-ACCF56517BA1*
- *0141ED9E-3591-4F0A-86B4-BCD81BEC6354*
- *1519C419-24E1-45C2-8FB8-F5BA69BA20BE*
- *1519C419-24E1-45C2-8FB8-F5BA69BA20BE*
- *59D5F511-441B-4ACC-AF52-0C398CCACD4A*

Domande e Proposte 4/6

- Quale é il piano del nuovo AD di ATAC per risolvere i problemi sulla linea?
- Vogliamo avere i risultati del report compilato dagli addetti alla customer mandati in giro sulla linea e nelle stazioni a luglio e agosto
- Vogliamo avere i risultati della customer (alla quale il portavoce del Comitato ha partecipato personalmente) fatta da società esterna (per conto ATAC) direttamente sui treni alla fine del 2011
- Vogliamo conoscere il Piano di comunicazione di ATAC
- Vogliamo conoscere il vero piano di sviluppo e di investimento sulla linea (e sul materiale rotabile/treni) per il prossimo triennio 2013-2015 da parte di ATAC/Regione Lazio
- Chiediamo un tavolo permanente tra azienda/regione e Comitato pendolari
- Proponiamo un orario con partenze «esatte» (a 10, a 20...) e certe/sostenibili per l'azienda
- Potenziare i turni attingendo alla grande forza lavoro aziendale (**12 mila dipendenti**)

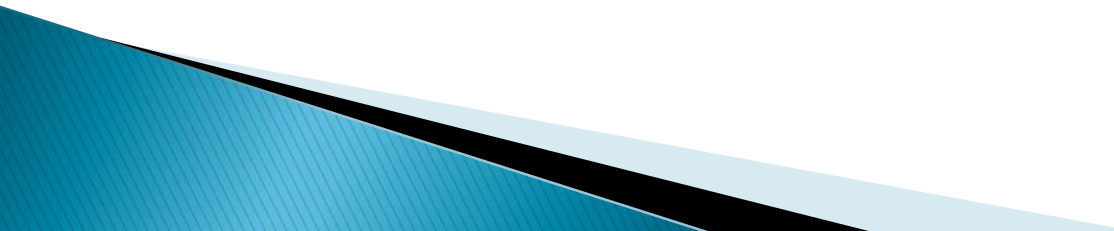
Domande e Proposte 5/6

- ❑ L'attuale [Carta dei servizi 2012](#) è insufficiente per la nostra linea e troppo sbilanciata dalla parte dell'azienda.
 - Gli indicatori di qualità (pagina. 31) sono insufficienti e basati su parametri generici
 - La soddisfazione dei clienti (pagina 33) è al 60%
 - Non troviamo traccia di una **polizza assicurativa** che ci tutela in caso di problemi sulla linea RM-VT (pagina 68)
 - Le penalità su disservizio sono demandate al contratto di servizio **prorogato** dal Comune di Roma fino al 31/12/12 (costo 350 milioni di euro per 9 mesi) (pagina 72) e successivo nuovo affidamento ad ATAC fino al 2019, sempre sulla base dello [stesso contratto di servizio 2005-2011.](#)

Domande e Proposte 6/6

- ❑ Vogliamo partecipare ufficialmente e attivamente alla stesura della Carta dei Servizi ATAC 2013
- ❑ Pretendiamo maggiore sicurezza (afflusso e deflusso nelle stazioni capolinea)
- ❑ Vogliamo più informazione (audio e video) in tutte le stazioni: ritardi, soppressioni, posizione dei treni.
- ❑ Vogliamo tornelli funzionanti e presidiati nelle stazioni
- ❑ Vogliamo avere le basilari informazioni per pendolari e turisti:
 - multilingua(inglese/francese/tedesco/spagnolo)
 - info su ritardi/soppressioni
 - orario stampato PIU' GRANDE

Conclusioni

- ❑ Adesso che avete visto in che condizioni è la linea ferroviaria che gestite, cosa intendete fare per migliorare effettivamente il servizio?
 - ❑ Fissiamo la data del prossimo incontro per avere riscontri e nel frattempo proseguiamo a monitorare e segnalare.
- 

Riferimenti del Comitato

- ❑ **@mail:** pendolari.romanord@gmail.com
 - ❑ **Facebook:** <http://www.facebook.com/groups/pendolari.romanord/>
 - ❑ **Twitter:** <https://twitter.com/PendolariRMNord>
 - ❑ **GooglePlus:** <https://plus.google.com/u/0/111029624966928626157/>
 - ❑ **Sito/Blog:** <http://pendolariromanord.com>
 - ❑ **Youtube video:** http://www.youtube.com/watch?v=iR_uRXrNpA0
- 