



DISSERVIZI

### Lavori in corso a Termini

La stazione Termini, porta di ingresso su Roma per milioni di turisti, è interessata da lavori di ristrutturazione che ne rivoluzioneranno l'assetto commerciale, ampliando la rete di distribuzione anche al piano sovrastante la «galleria gommata».



### Miliardi sull'Alta velocità

Il raddoppio delle linee della dorsale appenninica, è il nucleo centrale del sistema dell'alta velocità. Un progetto accompagnato da non pochi contrasti, sul quale sono stati fatti fortissimi investimenti e che dovrà essere rivisto.



### I pendolari e il peso dei disagi

Vanno e vengono, sempre su rotaia. Per i pendolari, lavoratori e studenti, il treno è una scelta obbligata e sono loro i più colpiti dai disservizi Fs. Oltre che con i ritardi, sono spesso costretti a fare i conti con vagoni affollati e poco accoglienti.



Sulle rotaie un agosto più tranquillo dei mesi che l'hanno preceduto. Comunque i pendolari restano le vittime principali

# Fs nel mirino degli utenti

## Alle denunce l'azienda ribatte: «Va meglio»

ROMA. Ferrovie nella bufera, ma non tanto. Nonostante tutto, e incrociando le dita, l'agosto sta passando abbastanza tranquillamente. Ma l'attenzione non demorde, il ministro dei Trasporti Claudio Burlando ancora ieri ricordava che se le Fs non cambiano, rischiano di scomparire come azienda nazionale fagocitate da imprese europee ben più agguerrite ed efficienti. I nuovi vertici si danno da fare, ma i viaggiatori non se ne accorgono molto. Almeno questa è l'impressione che se ne ricava circolando nelle stazioni e viaggiando sui treni, i pendolari sono le prime vittime dei disservizi sebbene costituiscono il 60% dei passeggeri. Ma l'impressione è suffragata dalle associazioni dei consumatori, ai quali gli utenti si rivolgono per lamentarsi.

Ad esempio il Codacons rivela che ogni giorno giungono segnalazioni di qualcosa che non va: è la micro-

inefficienza diffusa che non arriva sui giornali se non c'è l'incidente d'una certa dimensione, il ritardo pesante, il blocco nella galleria senza aria condizionata e finestrini sbarrati.

La denuncia più frequente riguarda la qualità del servizio prestato, troppo spesso lontana dalla promessa legata al costo del biglietto (supplementi e prenotazioni obbligatorie) dei convogli migliori. Etr500 e Pendolini 450 sono sicuramente

treni confortevoli, in cui ad esempio la differenza tra prima e seconda classe è minima in termini di comodità. Eppure al Codacons risulta che troppo spesso capita qualcosa che fa cadere la soglia di comfort, quasi sempre per l'aria condizionata che non funziona. E soprattutto per i ritardi, a smentire la fama del Pendolino come treno dell'uomo di affari milanese che corre ad un appuntamento romanosicuro di arrivare puntuale.

L'associazione dei consumatori denuncia l'arretratezza delle infrastrutture, a cominciare dalle troppo stazioni - anche grandi - che ancora mantengono le barriere architettoniche, con i portatori di handicap costretti a chiedere aiuto agli altri viaggiatori o al ferroviere di passaggio per arrivare al treno.

«È vero - riconosce il Codacons - che sono stati ampiamente adeguati i vagoni alle esigenze dell'handicap, ma ciò rischia di apparire una operazione di facciata se non si completa l'opera nelle strutture delle stazioni».

I pendolari sono i viaggiatori dai quali viene il maggior numero di segnalazioni al Codacons. I motivi sono i soliti: vagoni sporchi e sovraffollati, ma soprattutto i ritardi per le conseguenze nel luogo di lavoro in cui non c'è elasticità nell'orario di lavoro. E poi le piccole stazioni abbandonate dal personale, in cui il passeg-

gero è a sua volta abbandonato a sé stesso senza informazioni su quel che lo attende.

Secondo il Codacons tutto questo dipende dalla posizione di monopolio di cui godono le Fs. Tuttavia negli ultimi due anni miglioramenti se ne vedono, soprattutto con l'arrivo dei nuovi treni. Ma l'ammodernamento del materiale rotabile non è accompagnato da quello delle infrastrutture (binari, segnalamento, rete elettrica). Le stesse tariffe sono, è vero, le più basse d'Europa. Ma quando il livello della qualità precipita, anche la tariffa più bassa diventa esosa.

Secondo le Fs - che non smentiscono la micro-inefficienza - i dati di questo agosto per la prima volta piegano verso il bello. Nel senso che incidenti o disservizi importanti non ve ne sono stati: due o tre Eurostar che hanno portato un ritardo superiore all'ora sarebbero nella norma con

6.000 treni viaggiatori al giorno sulla rete italiana.

Ma la vera svolta è dovuta all'accordo di fine luglio con i sindacati sui primi 950 esuberanti, scelti tra quelli che hanno più di 37 anni di servizio. Accordo firmato anzitutto dai sindacati confederali e dalla Fisafs, mentre i macchinisti del Comu e i capistazione dell'Ucs sottoscrivevano accordi paralleli sull'organizzazione del lavoro.

E così non ci sono stati gli scioperi, il vero tormentone degli utenti dei servizi di trasporto. Tanto che i passeggeri hanno sopportato con stoica pazienza la fermata fiorentina a Campo di Marte invece che a Santa Maria Novella dal 4 al 28 agosto: periodo scelto proprio perché chi fa il pendolare è in vacanza come la gran maggioranza degli italiani.

Raul Wittenberg

### Dalla Prima

#### Ai clienti...

-tenziali basi di altrettante società aperte all'azionariato privato e dei dipendenti, saranno da subito autonome sia dal punto di vista contabile sia dal punto di vista gestionale. Questo significa darsi obiettivi precisi in termini economici e di qualità, prepararsi alla concorrenza interna ed esterna: in poche parole entrare nel mercato con la logica del mercato, che ha il suo business nella soddisfazione della clientela.

Il secondo obiettivo è il quadruplicamento delle linee principali, da Nord a Sud e da Ovest a Est. Non molti sanno che la saturazione di queste linee, che da sole ospitano l'80% di tutto il traffico, è all'origine dei principali disservizi, in particolare di ritardi e guasti. Il problema si risolve aumentando la capacità di quelle linee (e le nuove vengono costruite anche per consentire maggiori velocità di percorrenza). Lo stiamo facendo. Il tratto Napoli-Roma sarà pronto entro tre anni, mentre l'opera completa è prevista entro sette anni.

Tempi biblici? Vorrei solo ricordare che per costruire la dirrettissima Roma-Firenze ci sono voluti venticinque anni. In Italia va così perché i meccanismi delle autorizzazioni da parte dei vari enti nazionali e locali coinvolti sono complessi: del resto, questo significa anche trasparenza e democrazia. In ogni caso, proprio quest'estate abbiamo festeggiato un appuntamento importante: il 31 luglio si è chiusa anche la Conferenza di Servizi per la tratta Bologna-Parma e ora, finalmente, i lavori possono essere avviati su tutta la linea Nord-Sud.

Ai nostri clienti chiediamo pazienza, per questa seconda fase, anche se sappiamo che ne hanno avuta molta. Devono sapere, però, che in noi è forte l'ansia del tempo. Ci siamo dati scadenze brevi per arrivare a grandi risultati. Lo sforzo di tutti noi è di renderle ancora più brevi.

[Giancarlo Cimoli]  
Amministratore delegato F.S.

### TESTIMONIANZA

Un treno superevele in viaggio  
Ap

AVEVO 18 anni e tante belle speranze chiuse in una valigia così pesante che pensavo, l'ho pensato per anni, avrebbe finito per allungarmi le braccia. Partivo dal profondo Sud, dall'Africa d'Italia diretta verso la Capitale. Emigravo, seppure non con la valigia di cartone e diretta verso una grande fabbrica di Torino come avevano fatto la metà dei miei paesani, per studiare e per trovare il lavoro che volevo. Mi sembrava naturale, quasi 20 anni fa, che il treno che mi portava in città allontanandomi da un paese di 1000 anime o poco più, fosse vecchio, sporco, lento. Era il prezzo da pagare per andare verso il futuro. Era la carrozza giusta per chi non aveva soldi da spendere ed era troppo orgogliosa per chiedere a suo padre e sua madre di versare un po' di più per un posto in prima classe. Del resto cosa mai avevano di più i posti di prima? Il rivestimento in similpelle beige era sostituito da quello in velluto rosso. Per il resto il treno era lo stesso: vecchio, sporco, lento.



Anche sette, otto ore di ritardo dopo nove ore di viaggio.

Mi sembrò una condanna per gli anni che seguirono viaggiare da Roma a casa in piedi o distesa, quando il sonno mi vinceva, nei corridoi. Succedeva per le vacanze di Natale, di Pasqua, d'estate. L'alternativa era rischiare l'incidente aggrappandosi al treno in corsa che arrivava in stazione. Ci fu anche un momento in cui si diffuse la voce che per siste-

marsi bene, bastava andare in un'altra stazione romana, non Termini per intercedere. Arrivare lì dove il convoglio si formava, sedersi di nascosto ai ferrovieri e arrivare insieme al treno nella stazione centrale dove c'erano centinaia di persone all'assalto. Non riuscimmo mai a sapere dove il treno si formava. E quindi non mi restò che scegliere tra assalto e viaggio in piedi. Perché si sa, i cosiddetti fuorisede universi-

## «Viaggiare verso Sud Una perenne avventura»

Il racconto di come niente sia cambiato in 20 anni

tari, così come gli emigranti di vecchia data, o i pendolari settimanali si affollano a Natale, a Pasqua, nei week-end, d'estate... E in quei giorni eracosì.

Erano passati gli anni e il tarlo cominciava a rodere. Ma perché i treni che vanno o che vengono dal Sud sono vecchi, sporchi, lenti? Perché nelle date canoniche non aggiungono una carrozza a questo convoglio che sembra scoppiare. Perché, d'inverno, tengono il riscaldamento acceso tutta notte e lo spengono all'alba quando fa ancora freddo, ma abbiamo cambiato regione, siamo nel profondo Sud? Perché per ben due Natali di seguito sono arrivata a casa con otto ore di ritardo?

Viaggiavo sempre in seconda classe per i noti problemi economici. Mi lamentavo con i ferrovieri, guidavo inutili rivolte che avevano come slogan: «La prossima volta non faccio il biglietto», ma in cuor mio pensavo «tra qualche anno prenderò il treno di lusso, viaggerò in prima».

Sono passati altri anni, l'università è finita, è arrivato il lavoro. Non sono più costretta a partire la vigilia di Natale o il primo agosto. Posso permettermi la cuccetta e l'intercity con l'aria condizionata. Cuccetta e non vagoni letto perché dalle mie parti non arrivano i vagoni letto. O arrivano soltanto due giorni a settimana: «È per via di un onorevole che torna a casa», mi ha spiegato una voce forse soltanto maligna o forse soltanto informata. Viaggio in cuccetta e potrei permettermi una cuccetta di prima classe. Potrei permettermela. Ma non c'è. E allora pago 10, 15 mila lire in più perché nelle cuccette di seconda, che hanno sei posti, il cuccettista sistema soltanto quattro persone. Letti durissimi, inutili a dirsi, in scompartimenti che non si chiudo-

no perché troppo spesso sfondati dai «topi di treno», o che hanno buchi nelle pareti per via delle intemperanze di qualche ragazzo che oggi ha 50 anni...

Dicevo posso permettermi l'intercity e non l'Eurostar perché dalle mie parti l'Eurostar non arriva. La strada ferrata è ancora a un solo binario e i treni superevele non sono ammessi. E l'intercity?

Qualche giorno fa, nelle ore torride, l'aria condizionata era ko. Il solito ferroviere, aggredito da decine di viaggiatori senza posto a sedere e grondanti di sudore che ripetevano «la prossima volta non pago il supplemento, ha spiegato «Quando fa troppo caldo l'impianto va in corto. Il problema è che questi treni sono un po' vecchi».

Sara Lamberti

### PRIMO PIANO

## Un «viaggio» tra gli amministratori locali della Toscana per valutare l'impatto delle norme sull'autocertificazione Legge Bassanini, i pro e i contro per i Comuni

A Firenze il 35% in meno di certificati, a Prato il 40% rispetto al '96, ma il sindaco di Scandicci dice: «Non sono questi i veri problemi».

FIRENZE. Si fanno meno certificati, si sono accelerate alcune procedure, ma non è tutto oro quello che luccica. L'applicazione della legge Bassanini sull'autocertificazione e la semplificazione degli atti ha prodotto effetti positivi. Per i Comuni, ma soprattutto per i cittadini. Restano però alcuni problemi. E c'è anche qualcuno che pensa che non sia questo il rimedio giusto per far risparmiare tempo e fatica ai cittadini. È questo il bilancio del viaggio compiuto in alcuni Comuni toscani.

Sul fronte delle certificazioni, i dati più incoraggianti. Nel 1998 il Comune di Firenze ha rilasciato circa il 35% in meno di certificati; a Prato, la diminuzione rispetto al '96 è stata circa del 40%. Più bassa la diminuzione registrata a Pistoia (meno 13,7% confrontando '96 e '97). «Le emissioni potrebbero abbattersi assai di più», spiega però l'assessore alla trasparenza del Comune di Firenze, Massimo Carli. «Se un cittadino chiede un cer-

tificato o un'autentica di firma, anche se non più necessari», spiega Carli - noi non possiamo rifiutarci. Né possiamo dire di no se il cittadino lo richiede su input specifico di altro ufficio». Perché magari succede che l'ufficio bandi chiedi certificati e autentiche di firme per iscriversi ad un concorso. «Possiamo anche dire agli uffici che non devono più richiederli», spiega ancora Carli -, ma finché i bandi restano legge speciale, l'ufficio competente può ignorare la legge Bassanini». In questo campo procedure semplicissime, invece, a Prato. «I nostri bandi non prevedono più la presentazione di certificazioni per iscriversi ai concorsi - dice l'assessore

alla trasparenza e semplificazione, Beatrice Magnolfi. «Così, oltre ad evitare fastidi al concorrente, abbiamo abbattuto i tempi preliminari di accertamento. Prima della legge Bassanini servivano 60 giorni per accertare la bontà della domanda, oggi il concorrente può saperlo in 15 giorni». Certo, i vincitori del concorso dovranno produrre la certificazione al momento dell'assunzione e nel caso dovessero aver dichiarato il falso non solo incorrerebbero nelle sanzioni penali previste dalla legge, ma perderebbero anche il posto di lavoro appena conquistato. Quello dei controlli è un tema molto caro anche all'assessore Carli: «La semplificazione è sa-



Il ministro Franco Bassanini

crontata. I cittadini possono espletare un numero infinito di pratiche attraverso l'autocertificazione, ma tutti devono sapere che poi esiste un controllo dell'amministrazione e che pena sono pesanti».

Tutti (Firenze, Prato, Pistoia e anche Scandicci) hanno investito molto in comunicazione, con depliant e cartelloni in tutti gli uffici pubblici e guide ad hoc nella cassetta della posta dei residenti. E Prato è andata anche oltre, offrendo la possibilità di scaricare dal sito Internet del comune i moduli per tutte le domande di accesso ai servizi pubblici. E tutti, ovviamente, hanno investito in formazione del personale dei propri uffici. E

mentre il Comune di Pistoia sta per lanciare una nuova campagna di informazione rivolta ai propri dipendenti, Prato ha firmato un protocollo di intesa con il ministero della Funzione pubblica per ottenere la sperimentazione delle nuove carte di identità elettronica e per la semplificazione del linguaggio burocratico.

Tutto bene, dunque? Non esattamente. «Dopo otto anni dalla legge 241 - dice Carli - finalmente i comuni hanno recepito i capitoli sull'accesso agli atti della pubblica amministrazione e le procedure degli atti con i relativi tempi di compimento dell'iter. Magari i tempi per ottenere un permesso si sono allungati, anche se il

cittadino ha la certezza che quei tempi non possono essere sfondati. Una successiva verifica sui tempi di altri comuni ci dirà se dovremo correggere qualcosa. E poi, c'è il problema di alcuni uffici anagrafe decentrate che cominciano a fare i conti con carichi di lavoro diventati molto bassi».

Intanto Prato e Firenze stanno già lavorando anche all'istituzione dello sportello unico per le imprese, che dovrebbe semplificare iter e tempi per chi voglia avviare un'attività imprenditoriale. Ma questo, come l'impianto generale della legge, non convince Giovanni Daddoli, sindaco di Scandicci, grosso comune della cintura fiorentina. «Ho l'impressione che la legge non abbia colto l'aspetto principale - dice -, e cioè che più che fare un certificato in meno il cittadino ha bisogno di sapere che potrà ottenere la sua pratica in tempi non storici come quelli attuali».

Luca Martinelli