

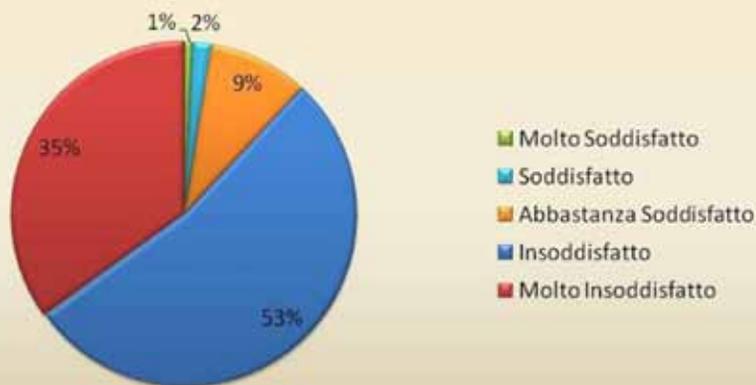
# FAL: STIAMO LAVORANDO PER VOI

Il gradimento degli utenti scende ai minimi storici ma l'azienda promette interventi importanti

DI GIUSEPPE BALENA

## Soddisfazione del servizio F.A.L.

### 1. Sei soddisfatto del servizio offerto dalle F.A.L.?



F.A.L. - In Migliorare  
21/05/2012

Foto: Google Doc, Questionario  
F.A.L. - In Migliorare

» **UFFICIALMENTE** l'acronimo "Fal" indica le "Ferrovie Appulo Lucane", ma chi vive a cavallo tra Matera e la zona del Sud Barese ha mutato questa sigla in 'Ferrovie Appulo Lumache'. Non è un'esagerazione di qualche buontempone, ma semplicemente l'amara ironia della constatazione di fatto. La rete delle Ferrovie Appulo Lucane comprende alcune linee a scartamento ridotto e un servizio integrativo di autolinee. Per percorrere il tragitto da Matera alla stazione centrale di Bari nella migliore delle ipotesi è necessaria più di un'ora e mezza. Bisogna, però, essere fortunati: nessun guasto meccanico, nessun ritardo e una giornata di grazia del conducente. Il problema del ritardo orario è, però, solo uno dei disagi

che i pendolari sono costretti a subire quotidianamente; spesso i viaggiatori lamentano una cronica carenza di pulizia dei vagoni, sovraffollamento e avarie meccaniche dei mezzi.

### IL COMITATO FAL...LE MIGLIORARE

Stanca di questa situazione nel 2009 Marialisa Moramarco ha creato un comitato e un gruppo Facebook denominato "Fal...le migliorare!". Una speranza, più che un auspicio. L'ideatrice vive da oltre un decennio sulla propria pelle tutti i disagi legati al pendolarismo su queste tratte: ritardi, informazioni quasi inesistenti e rapporti fantasma con gli utenti. Attualmente il gruppo conta oltre 1700 iscritti, quasi tutti protagonisti loro malgrado delle medesime esperienze.

### L'IMPIETOSO CUSTOMER SATISFACTION

In questi giorni il comitato ha reso noto i risultati della customer satisfaction rivolto agli utenti delle Ferrovie Appulo Lucane di Puglia e Basilicata. Un questionario con sei domande per testare il grado di soddisfazione ed efficienza dei servizi offerti dalla società autoferrotanvieria. Dall'analisi dei dati raccolti emerge un quadro per niente positivo. Niente di nuovo, i problemi si trascinano da anni. Il campione di riferimento è composto da 719 persone. L'u-



tente medio ha tra i 19 e i 35 anni e viaggia quotidianamente per raggiungere i luoghi di studio o di lavoro. I pendolari sono in prevalenza di Altamura, Gravina, Toritto e Matera. Le segnalazioni riguardano i mancati controlli, i ritardi, gli atti di vandalismo, la mancanza d'informazioni, la pulizia carente e le condizioni di viaggio al limite dell'impossibile.

Su tutti i quesiti gli utenti si sono espressi sempre dichiarandosi insoddisfatti o molto insoddisfatti. In particolare alla domanda: "Sei soddisfatto del servizio offerto dalle Fal?" Il 53% ha risposto di essere insoddisfatto. Un dato sconcertante è, inoltre, quello

relativo ai servizi offerti ai portatori di handicap: il 36% si dice insoddisfatto.

#### GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

C'è qualcosa che non emerge neanche dal sondaggio. Ad esempio, a proposito della vendita di biglietti sui bus, l'ufficio relazioni col pubblico fa sapere che: "I biglietti possono essere acquistati a bordo degli autobus, dagli agenti di controlleria, dietro pagamento di un sovrapprezzo". Gli autisti, invece, quasi sempre ne sono sprovvisti. Avete bisogno d'informazioni telefoniche? Sono disponibili solo a pagamento: scatto alla risposta di 15.62 centesimi di euro e per le chiamate da rete fissa il co-

sto è di 9.99 cent/min.; per le chiamate da rete mobile il costo massimo è, invece, di 48.40 cent/min.

Intanto arriva, questa volta puntuale, l'annuncio che i nuovi treni saranno inaugurati il 29 settembre 2012, altri tre saranno consegnati entro la fine dell'anno e ancora altri sei dovrebbero arrivare entro giugno 2013. I nuovi convogli saranno dotati di molti comfort, tra i quali un facile incarrozzamento per i disabili e le rastrelliere per le biciclette. Inoltre, entro settembre, anche le stazioni saranno dotate di apposite rastrelliere. Non sarà troppo per i poveri pendolari poco avvezzi a tutti questi confort?

## CONCORSO PER DIRIGENTI SCOLASTICI PUGLIA: ATTI ALLA MAGISTRATURA

Scoperte molte irregolarità, in totale espulsi una trentina di docenti

DIA. T.

» **POTREBBE** essere bloccato il concorso per i dirigenti scolastici di Puglia. O almeno questo è ciò che si augurano i candidati esclusi dalle prove orali che si sono rivolti alla magistratura: "Ci sono pesanti sospetti sull'operato della commissione". Secondo l'accusa una delle commissioni esaminatrici ha al proprio interno un componente iscritto ad un'associazione professionale, per questo incompatibile a farne parte.

E, cosa ancora più grave, sui verbali redatti dalla commissione dell'aula 4 non sarebbe menzionata l'espulsione di un candidato, successivamente ammesso addirittura a sostenere gli orali. I fatti risalgono al 14 dicembre scorso: nell'aula 4 dell'istituto Elena Di Savoia, due candidati vengono sorpresi a copiare e per questo sono allontanati dall'aula. Il giorno seguente però uno dei due professori espulsi si risiede sui banchi per affrontare il secondo scritto. Come se nulla fosse accaduto. Nei verbali redatti dalla commissione di quell'episodio non c'è traccia. Inoltre il 4 maggio, con la pubblicazione dell'elenco degli ammessi a

sostenere l'orale: su 895 partecipanti, passano agli orali solo 228 professori compreso il docente copione, scoppia la protesta degli esclusi che hanno denunciato tutto alla magistratura e che nei prossimi giorni organizzeranno un sit-in di protesta dinanzi al liceo scientifico Salvemini di Bari, sede degli orali. Il direttore generale pro tempore dell'ufficio scolastico regionale, Ruggiero Francavilla, smorza la polemica convinto che il comitato di vigilanza abbia fatto il proprio dovere: in totale sono stati espulsi una trentina di docenti.

CISONO  
PESANTI  
SOSPETTI  
SULL'OPERATO  
DELLA  
COMMISSIONE

